



**Clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación,
año 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Mariela Inocente Farfán

ASESOR:

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Talento Humano

PERÚ- 2017

.....

Dr. Alejandro Menacho Rivera

Presidente

.....

Dra. Eliana Castañeda Núñez

Secretaria

.....

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Vocal

Dedicatoria

La presente tesis de grado, dedico en primer lugar a mi esposo Michel que en todo momento me estuvo brindando su apoyo y dedicación, a mis hijos Rodrigo y Gonzalo quienes supieron comprender el tiempo que me demandaba el desarrollo del trabajo de investigación, sin embargo me alentaron a seguir adelante, gracias por compartir mis triunfos, y por lograr que continúe creciendo profesionalmente.

Agradecimiento

Mi agradecimiento es a Dios, la Virgen, a mi familia, mi querida madre, y en especial a mi hermana Sonia por su apoyo y alentarme a seguir adelante, les agradezco infinitamente y a todos aquellos amigos que compartieron su sabiduría en el desarrollo de la presente investigación.

Declaración de Autoría

Yo Mariela Inocente Farfán estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10567905, con la tesis titulada “Clima organización y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima,

Firma.....

Mariela Inocente Farfán DNI: 10567905

Presentación

Dignos miembros del Jurado, de acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a vuestra consideración la Tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016”

El presente trabajo de Investigación analiza el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la Red de Agencias del Banco de la Nación, con la finalidad de poder determinar las ventajas, desventajas y su influencia en la mejora del ambiente laboral.

Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos y políticas internas para lograr un buen clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de dicha institución.

El autor

Indice

	Pág.
Carátula	I
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Indice	VII
Indice de figuras	XI
Indice de tablas	XIII
Resumen	XVI
Abstract	XVII
I. Introducción	15
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Antecedentes Nacionales	17
1.2.2. Antecedentes Internacionales	20
1.3. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3.1. Fundamentación de la variable clima organizacional	22
1.3.2. Fundamentación de la variable satisfacción laboral	30
1.4. Formulación del Problema	36

1.5.	Justificación	38
1.5.1.	Justificación Teórica	38
1.5.2.	Justificación Práctica	38
1.5.3.	Justificación Metodológica	39
1.6.	Hipótesis	39
1.6.1.	Hipótesis general	39
1.6.2.	Hipótesis específicas	39
1.7.	Objetivos	41
1.7.1.	Objetivo General	41
1.7.2.	Objetivos Específicos	41
II.	Marco Metodológico	43
2.1	Variables de Investigación	44
2.1.1	Definición conceptual de Clima Organizacional	44
2.1.2	Definición conceptual de Satisfacción Laboral	44
2.2	Operacionalización de variables	45
2.2.1	Operacionalización de la variable clima organizacional	45
2.2.2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	46
2.3	Metodología	47
2.4	Tipos de estudio	47
2.5	Diseño de investigación	47
2.6	Población, muestra, muestreo	48
2.6.1	Población	48

2.6.2	Muestra	48
2.6.3	Muestreo	49
2.7	Criterios de selección	49
2.7.1	Criterios de inclusión	49
2.7.2	Criterios de exclusión	49
2.8	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8.1	Técnica	49
2.8.2	Instrumentos	50
2.8.3	Ficha técnica	51
2.9	Validación y confiabilidad del instrumento	52
2.9.1	Validación del instrumento	52
2.9.2	Confiabilidad del instrumento	53
2.10	Métodos de análisis de datos	56
2.11	Aspectos éticos	56
III.	Resultados	57
3.1	Descripción de resultados	58
3.1.1	Descripción de la variable clima organizacional	58
3.1.2	Descripción de las dimensiones variable clima organizacional	60
3.2	Tablas de contingencia	67
3.2.1	Contingencia de las dimensiones variable clima organizacional	68
3.3	Prueba de Hipótesis	75
3.3.1	Hipótesis General	75

3.3.2 Hipótesis específicas	76
IV. Discusión	85
V. Conclusiones	89
VI. Recomendaciones	92
VII. Referencias Bibliográficas	95
VIII. Anexos	99
Anexo 1: Matriz de consistencia	100
Anexo 2: Certificados de validación de instrumentos clima organizacional y satisfacción laboral	103
Anexo 3: Constancia de autorización	109
Anexo 4: Cuestionario de clima organizacional	110
Anexo 5: Cuestionario de satisfacción laboral	111
Anexo 6: Fiabilidad del instrumento clima organizacional	112
Anexo 7: Fiabilidad del instrumento satisfacción laboral	113
Anexo 8: Matriz de datos. Clima organizacional	114
Anexo 9: Matriz de datos. Satisfacción laboral	115
Anexo 10: Artículo científico	116

Indice de Figuras

Figura 1	Escenarios del clima organizacional	24
Figura 2.	Tipos de clima organizacional	27
Figura 3.	Frecuencias y porcentajes de la variable clima organizacional	58
Figura 4.	Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral	59
Figura 5.	Frecuencias y porcentajes de la dimensión autonomía	60
Figura 6.	Frecuencias y porcentajes de la dimensión cohesión	61
Figura 7.	Frecuencias y porcentaje de la dimensión confianza	62
Figura 8.	Frecuencias y porcentajes de la dimensión apoyo	63
Figura 9.	Frecuencias y porcentajes de la dimensión reconocimiento	64
Figura 10.	Frecuencias y porcentajes de la dimensión equidad	65
Figura 11.	Frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación	66
Figura 12.	Tabla de contingencia del clima organizacional y satisfacción laboral	67
Figura 13.	Tabla de contingencia de la dimensión autonomía y la variable satisfacción laboral	68
Figura 14.	Tabla de contingencia de la dimensión cohesión y la variable satisfacción laboral	69
Figura 15.	Tabla de contingencia de la dimensión confianza y la variable	70

satisfacción laboral

Figura 16. Tabla de contingencia de la dimensión apoyo y la variable 71

satisfacción laboral

Figura 17. Tabla de contingencia de la dimensión reconocimiento y 72

la variable satisfacción laboral

Figura 18. Tabla de contingencia de la dimensión equidad y la variable 73

satisfacción laboral

Figura 19. Tabla de contingencia de la dimensión innovación y la variable 74

satisfacción laboral

Indice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	45
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	46
Tabla 3	Baremo de la variable clima organizacional	50
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento cuestionario del clima organizacional	51
Tabla 5	Baremo de la variable satisfacción laboral	51
Tabla 6	Ficha técnica del instrumento de la satisfacción laboral	52
Tabla 7	Validez del instrumento clima organizacional	53
Tabla 8	Validez del instrumento satisfacción laboral	53
Tabla 9	Escala de mediciones Alfa de Crombach	54
Tabla 10	Confiabilidad de la variable clima organizacional	55
Tabla 11	Confiabilidad de la variable satisfacción laboral	55
Tabla 12	Frecuencias y porcentajes de la variable clima organizacional	58
Tabla 13	Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral	59
Tabla 14	Frecuencias y porcentajes de la dimensión autonomía	60
Tabla 15	Frecuencias y porcentajes de la dimensión cohesión	61
Tabla 16	Frecuencias y porcentajes de la dimensión confianza	62

Tabla 17	Frecuencias y porcentajes de la dimensión apoyo	63
Tabla 18	Frecuencias y porcentajes de la dimensión reconocimiento	64
Tabla 19	Frecuencias y porcentajes de la dimensión equidad	65
Tabla 20	Frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación	66
Tabla 21	Tabla de contingencia de las variables clima organizacional y satisfacción laboral	67
Tabla 22	Tabla de contingencia de la dimensión autonomía y la variable satisfacción laboral	68
Tabla 23	Tabla de contingencia de la dimensión cohesión y la variable satisfacción laboral	69
Tabla 24	Tabla de contingencia de la dimensión confianza y la variable satisfacción laboral	70
Tabla 25	Tabla de contingencia de la dimensión apoyo y la variable satisfacción laboral	71
Tabla 26	Tabla de contingencia de la dimensión reconocimiento y la variable satisfacción laboral	72
Tabla 27	Tabla de contingencia de la dimensión equidad y la variable satisfacción laboral	73
Tabla 28	Tabla de contingencia de la dimensión innovación y la variable satisfacción laboral	74
Tabla 29	Correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral	75

Tabla 30	Correlación entre la dimensión autonomía y la variable satisfacción laboral	77
Tabla 31	Correlación entre la dimensión cohesión y la variable satisfacción laboral	78
Tabla 32	Correlación entre la dimensión confianza y la variable satisfacción laboral	79
Tabla 33	Correlación entre la dimensión apoyo y la variable satisfacción laboral	80
Tabla 34	Correlación entre la dimensión reconocimiento y la variable satisfacción laboral	81
Tabla 35	Correlación entre la dimensión equidad y la variable satisfacción laboral	82
Tabla 36	Correlación entre la dimensión innovación y la variable satisfacción laboral	84

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016. El objetivo es dar a conocer que en esta institución financiera existe un clima laboral inadecuado esto se debe en gran parte a la insatisfacción que presentan los empleados con respecto a su trabajo, no se sienten reconocidos e identificados es decir deberían implementar una política de reingeniería en el Recurso Humano. Un aspecto importante de resaltar por ser el que mayor influencia tiene en la insatisfacción de los trabajadores es que los gestores de servicio (recibidores pagadores) desempeñan funciones operativas por muchos años y teniendo la experiencia y el conocimiento suficiente no son promovidos ni les otorgan incentivos o ascenso.

El método empleado en la presente investigación es el hipotético deductivo y se basó en el enfoque cuantitativo correlacional de corte transversal, que recogió la información en un periodo específico, a la vez se aplicó los instrumentos, el cuestionario de clima organizacional de Koys y DeCotis (1991) y el cuestionario de satisfacción laboral de Robbins y Judge (2009), ambos en la escala de Likert (Alto, Medio, Bajo), el total de encuestados fueron 95 trabajadores, bajo estricta confiabilidad, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de dichas agencias del Banco de la Nación, año 2016. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.561, lo que representa una moderada correlación entre ambas variables.

Palabras clave: clima organizacional y satisfacción laboral

Abstract

The present research work entitled: Organizational Climate and Work Satisfaction of the Workers of the Network of Agencies of the Bank of the Nation, year 2016. The objective is to make known that in this financial institution there is an inadequate working climate this is due in large part to the dissatisfaction that the employees present with respect to their work, do not feel recognized and identified that is to say they should implement a reengineering policy in the Human Resource. An important aspect to emphasize as having the greatest influence on workers' dissatisfaction is that service managers (paying receivers) perform operational functions for many years and having sufficient experience and knowledge are neither promoted nor given incentives or ascent.

The method used in the present research is the hypothetical deductive and was based on the cross-sectional quantitative correlation approach, which collected the information in a specific period, at the same time the instruments were applied, Koys and DeCotis organizational climate questionnaire (1991) and the job satisfaction questionnaire of Robbins and Judge (2009), both on the Likert scale (High, Medium, Low), the total of respondents were 95 workers, under strict reliability, whose results are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is evidence to affirm that the organizational climate is significantly related to job satisfaction in the workers of these agencies of the Bank of the Nation in 2016. Spearman's Rho correlation coefficient was 0.561, which represents a moderate correlation between both variables.

Keywords: organizational climate and job satisfaction

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En muchas organizaciones de diversos países hoy en día el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores de forma positiva o negativa, que se verá reflejado en su nivel de satisfacción. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización. (Quintero, Africano y Faria, 2008). Dentro de este contexto, la autonomía, equidad, reconocimiento y satisfacción del personal son factores cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la actitud positiva o negativa de los trabajadores va a influir en el clima dentro de la organización.

En el Perú ya ven el clima organizacional como una variable intangible del negocio. “La clave” para alcanzar un clima organizacional adecuado es tener la claridad de hacia dónde va la compañía y comunicar eso a las personas. La adecuada gestión del clima organizacional dentro de una empresa, ya que no solo se traduce en la satisfacción de los trabajadores sino que también tiene que ver con que la gente se sienta comprometida con su ambiente de trabajo más allá de las responsabilidades que tiene a su cargo. En ese sentido, refirió que hablar de clima “no es solo sentirse bien o que la gente se sienta motivada” sino también que todas las personas a raíz de su propio apego afectivo con la compañía, junto con el soporte que siente de la empresa, puede dar un desempeño exitoso en sus labores. Un mal manejo del clima organizacional en una empresa trae como consecuencia que las propias personas “no se van a sentir energizadas ni emocionalmente identificadas con la empresa y eso repercute en los resultados de su área de trabajo y de la compañía”. Szeinman enfatizó que en el Perú se ha notado un avance muy importante en el cambio de mentalidad de las empresas en torno al clima organizacional durante los últimos diez años. Sin embargo este cambio está encaminándose no solo al interior de las empresas privadas sino al interior de entidades públicas, señaló Paula Szeinman, Líder de Clima Organizacional y Capacitación de HayGroup Perú, del Diario de Economía y negocios del Perú,” Gestión” (Setiembre 2015).

En las oficinas de la Red de Agencias del Banco de la Nación existe un clima laboral complejo, donde los trabajadores no se sienten motivados y se ve reflejado en la baja productividad. Esto se debe en gran parte a la insatisfacción que presentan los empleados con respecto a su trabajo, no se sienten reconocidos por sus jefes ante el cumplimiento de metas. Un aspecto importante de resaltar es que los gestores de servicio (recibidores-pagadores) continúan en su mismo cargo por muchos años sin ser promovidos ni otorgándoles incentivos de ascensos. La comunicación no llega a todas las áreas de forma oportuna, clara y precisa, por lo que muchos empleados desconocen la normativa y los objetivos trazados por la organización.

1.2 Trabajos previos

Respecto al tema de la presente investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016, se tiene como referencia algunos estudios de investigación, los cuales detallo a continuación:

1.2.1 Antecedentes Nacionales

Vargas (2015), en la tesis titulado: *Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullon-Lambayeque año 2013*, presenta la tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, se planteó como objetivo general determinar la influencia de la satisfacción laboral en el Clima organizacional de la I.E. Sara A. Bullón de Lambayeque para lo cual utilizó el método de recolección de la información a través de un cuestionario auto administrado, con escala tipo Likert; el investigador concluye que existe un clima malo por falta de comunicación y dinamismo, trayendo como resultado insatisfacción a esto se suma la mala infraestructura del

centro académico, por todo ello es necesario agilizar los trámites para la construcción y remodelación de dicho centro, además de evaluaciones constantes para determinar su nivel de satisfacción y prever las herramientas necesarias a todo el personal que labora en la institución para que se sientan comprometidos y mejorar la labor asignada.

Pérez y Rivera (2015) en la tesis titulada: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, periodo 2013*, presentada para obtener el grado académico de Magister en Gestión Empresarial, realizada en el año 2015 en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Escuela de Postgrado, Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios, cuyo objetivo general fue: determinar la relación entre ambos, por ello es que el trabajo se denomina: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013”, institución que tiene como misión principal generar e incorporar conocimientos, tecnologías innovadoras al servicio de las sociedades y de los ecosistemas amazónicos, sin embargo existe insatisfacción de los trabajadores por las malas políticas en cuanto al factor humano que tiene dicha institución. En la presente investigación se utilizó el método de recolección de la información a través de un cuestionario de escala tipo Likert; concluyendo que existe una relación de causa y efecto entre el clima y la satisfacción en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Campos y Balarezo (2013) en la tesis titulada: *Motivación y su Influencia en el Clima Organizacional en los Docentes de la Institución Educativa Emblemática “San José”, Chiclayo periodo 2013*, presentada para optar el grado académico de magister en Administración pública en la Universidad Señor de Sipán del Perú, cuyo objetivo general se orienta a la relación que existe entre la motivación y el clima organizacional de los Docentes del Instituto emblemático “San José” de Chiclayo, además tuvo como hipótesis general que los niveles de motivación laboral docente se correlacionan y existe significancia con la satisfacción laboral en

los docente de la I.E. “San José de Chiclayo, periodo 2016, es decir a mayor motivación se logra mejor clima laboral, el diseño que se puso en práctica el descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformado por 44 profesores. El investigador concluye diciendo que los docentes con mayor nivel de motivación van a contribuir a mejorar el clima laboral porque incrementarán su desempeño, tendrán buenas relaciones interpersonales y en consecuencia será muy positivo para todos los miembros de dicha institución.

Gómez e Incio (2011) en la tesis titulado *Niveles de Satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*, presentado para obtener el grado académico de Magister en Administración financiera en la Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo general fue: determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial presentan alguna relación con las variables demográficas sexo, edad, puesto de trabajo y tiempo de servicio del empleado, donde además tuvo como hipótesis general: que el puesto laboral influye notablemente en el nivel de satisfacción laboral de los empleados del área comercial, estudios señalan que cuando los empleados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan se produce un incremento de productividad, lo cual se traduce en un incremento de beneficios económicos para la empresa. Además, las conductas en los trabajadores como negligencia, agresión, frustración y retiro de las labores son el resultado de la insatisfacción. El investigador concluye que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados, vale decir que los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía, otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado así mismo los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes.

Alva y Juarez (2014) en la tesis titulado: *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo- 2014*, para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, la presente investigación

tiene como propósito establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción y productividad de los colaboradores de la empresa Chimú, como hipótesis se consideró la relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014, se utilizó el diseño descriptivo, se tomó una muestra de 80 colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. El investigador concluyó que existe insatisfacción de los colaboradores por que no están siendo bien remunerados acorde al puesto que desempeñan, no les brindan incentivos, tampoco los capacitan y en consecuencia estos inconvenientes se ve reflejado en su baja productividad.

1.2.2 Antecedentes Internacionales

Deza (2014) en la tesis *Influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería medica quirúrgica del hospital Bellvitge año 2011*, para optar el grado académico de magister en enfermería en la Universidad de Barcelona-España, cuyo objetivo principal es la influencia del clima organizacional en la motivación de los profesionales de enfermería del hospital universitario de Bellvitge, el enfoque aplicado es cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformado por 108 profesionales. Para el tratamiento estadístico de aplicó un análisis descriptivo, correlacional de Spearman. El investigador concluye que es importante brindar un excelente servicio en el ámbito hospitalario tanto público como privado para ello es necesario realizar reformas cuyo objetivo sea lograr la eficiencia y eficacia en la atención a los pacientes.

Baños (2011) en la tesis *Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana empresa del sector calzado en México* en la Universidad Autónoma de Madrid, presentada para optar el grado académico de doctor en ciencias económicas, cuyo objetivo general fue: determinar la manera en que las competencias esenciales afectan a la innovación, el clima laboral y los resultados,

donde además tuvo como hipótesis general, que las competencias esenciales afectan de manera positiva a la innovación, al clima laboral y los resultados en la PYME, utilizó como instrumento la recolección de información masivo por medio de encuestas. El investigador concluye que las empresas del sector de estudio no planifican formalmente y muchas veces trabajan de manera primitiva, no emplean una metodología y tecnología recurrente por medio del cual las empresas estén preparadas para el mundo competitivo, tampoco se trazan objetivos para lograr sus metas, es por ello que requieren de una reforma sustancial y a corto plazo.

Venutolo (2012), tesis titulada: *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires-Argentina* en la Universidad Pontificia de Valencia, presentada para optar el grado académico de doctor en administración, cuyo objetivo general fue: determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector del transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires, donde además tuvo como hipótesis general: es posible que exista una relación entre el clima laboral y la productividad, el nivel de investigación fue exploratorio, descriptivo y correlacional. Concluyendo podemos decir que la forma de gerenciar de las empresas está siendo deficiente por cuanto el factor humano se encuentra desmotivado y esto se ve reflejado en la baja productividad.

García (2011), en la tesis: *Análisis de la percepción de la satisfacción del clima Laboral de las organizaciones deportivas municipales de Castilla – La Mancha*, presentada para obtener el grado académico de doctor en la Universidad de Castilla-La Mancha en la facultad de ciencias del deporte, propone como objetivo general de la investigación, conocer y determinar cuáles son las nuevas necesidades y problemáticas de los gestores de servicio, donde además tuvo como hipótesis general: los gestores deportivos de las organizaciones públicas presentan más necesidades que los gestores del ámbito privado. El investigador concluyó que las evaluaciones al personal deben de ser objetivas, sencillas y en periodos cortos para así poder determinar los puntos críticos, además debe de ir de la mano con un buen reclutamiento de personal.

Begum & Lokesh (2013), en la tesis: *Factores que conducen al estrés laboral y su influencia en la satisfacción de los empleados del sector bancario en India*. Presentado para obtener el grado académico de Magíster en Administración, para ello se realizaron encuestas a 100 trabajadores pertenecientes a cinco bancos comerciales de la ciudad de Mangalore por muestreo. Luego de obtener las encuestas se aplicaron análisis factorial y de correlación para entender el estrés laboral y su impacto sobre la satisfacción laboral de los empleados. En esta investigación, utilizando el análisis de componentes, se pudo extraer que existían cinco factores que influían en la satisfacción y estrés laboral: (a) factores personales, (b) ambiente laboral, (c) cuellos de botella administrativos, (d) presión laboral, (e) inseguridad laboral. En este estudio se encontró que los factores personales y el estrés laboral, tienen un impacto importante sobre la satisfacción de los empleados y son los que más los afectan. Así como también se encontró que la inseguridad laboral y el medio ambiente de trabajo tienen un alto efecto sobre el estrés e impactan significativamente sobre la satisfacción laboral de los empleados del banco.

1.3 Teorías relacionadas al tema

El presente estudio se basa en las siguientes definiciones según diversos autores.

1.3.1 Fundamentación de la variable clima organizacional

El clima organizacional es el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica que existe en cada organización. Chiavenato (1992) refiere que en existen grupos de personas que se desarrollan de forma positiva y otros forma negativa y en ello influye el ambiente interno. Diversos factores como el tipo de organización, tecnología, las políticas, reglamentos internos, comportamientos sociales se percibe en las organizaciones.

El clima organizacional es un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización. Ekvall (1983) refiere que el clima se ha originado, desarrollado y continua haciéndolo en las interacciones entre los individuos (personalidades) y el entorno de la organización. Por ello la importancia de mantener un clima armónico ya que va repercutir en el desempeño de los trabajadores.

Además decimos que el clima laboral es un concepto complejo, sensible y dinámico a la vez, complejo porque maneja muchos componentes, sensible porque estos componentes pueden ser afectados y dinámico porque al estudiar los componentes podemos hacerlos mejores implementando acciones correctivas. Maish (2004). Muchas organizaciones aún no brindan a sus empleados ambientes de acorde al tipo de funciones que desempeñan, es así que se ve reflejado en la productividad.

Importancia del Clima Organizacional

El estudio del clima organizacional contribuye a los procesos organizacionales y por tanto influye en la eficiencia y productividad de la organización, en su habilidad para innovar, en la satisfacción laboral y en el bienestar de que gozan sus miembros. El clima afecta como un todo al miembro de la organización a través de la atmósfera psicológica general que es relativamente estable en el tiempo. Por su efecto prolongado, el concepto de clima es de interés e importancia para comprender la vida organizacional. Ekvall (1986). Por su importancia histórica es necesario referirse a Karts (1966), quien nos dice que el clima es el resultante de un número de factores que se reflejan en la cultura total de la organización y se refiere a la organización como globalidad. Así, el clima organizacional mediante el cual los investigadores pretenden llegar a la identificación del mismo e intentar que la organización sea más efectiva mediante la combinación de climas, con las características personales de los individuos. Fischman (2013), afirma que las organizaciones con un buen clima laboral atraen a los mejores empleados. Un ambiente favorable genera subordinados comprometidos y motivados que brindan un buen servicio al cliente, así también los trabajadores disfrutan de la seguridad de

poder innovar porque al intentar nuevos proyectos cometen errores y estos deben ser superados.

Escenarios del Clima Organizacional y su repercusión en el trabajador.

Existen diversos escenarios que caracterizan a una organización. Las empresas con un sistema muy rígido (mucha presión para sus trabajadores, poca comunicación) y otros flexibles (permite sugerencias, hay mucha comunicación, etc.). En resumen el clima laboral representa un vínculo o puede resultar un gran obstáculo para lograr el éxito en la empresa.

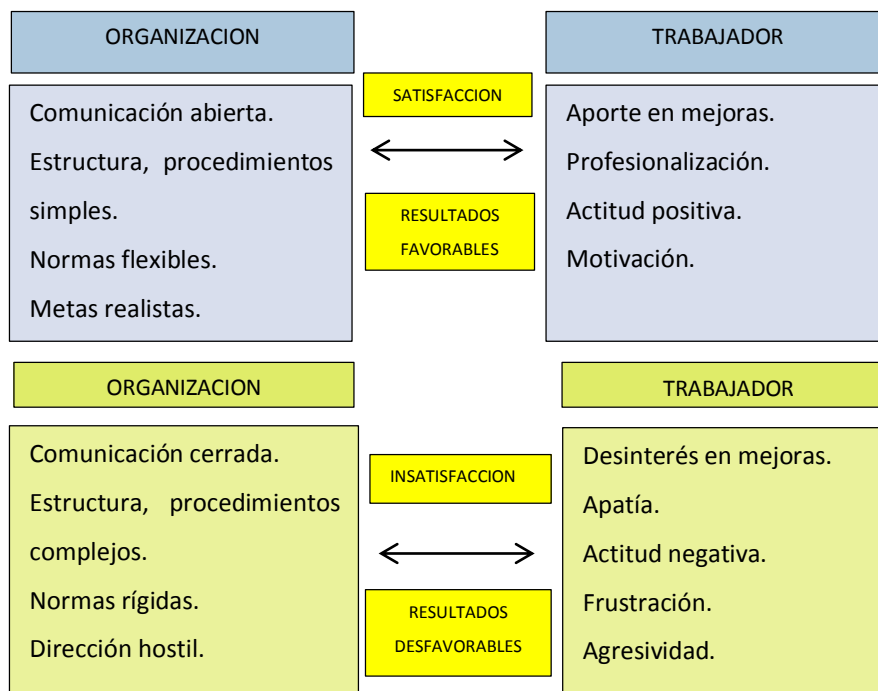


Figura 1. Escenarios de clima organizacional

Adaptado de "Clima Organizacional con adaptación Morán y Volkwein, 1992.

Teorías que sustentan el Clima Organizacional

Martín y Colbs (1998), hacen referencia a las siguientes escuelas: Estructuralistas, humanistas, sociopolítica y crítica.

➤ Para los estructuralistas, el clima surge a partir de aspectos objetivos del

contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individuo. Aunque, con esto, los autores no pretenden negar la influencia de la propia personalidad del individuo en la determinación del significado de sucesos organizacionales, sino que se centra especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva.

- Para los humanistas, el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización.
- Dentro de las corrientes sociopolítica y crítica, afirma que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización; se refiere a las actitudes subyacentes, a los valores, a las normas y a los sentimientos que los trabajadores tienen ante su organización.

Principios del Clima Organizacional

Field y Abelson (1982), se basan en tres principios para mejorar el modelo tradicional de clima organizacional tanto en el aspecto teórico como en su operatividad:

- El principio del entorno físico y sociocultural sobre el clima que pueden afectarle de dos formas: directamente o por variables externas a la organización.
- El principio de variables organizacionales que vienen a ser el tamaño, estructura, tecnología, centralización, configuración y otros, que pueden afectar al clima directa o indirectamente, a través de las acciones de los individuos que desarrollan su actividad en la organización.
- El principio que ejercen unos individuos sobre otros en la organización que viene a ser el comportamiento directivo, estilo de liderazgo, sistema de recompensas y control.

Características del Clima Organizacional

Rodríguez (2001), el clima organizacional cuenta con características definidas con las cuales se identifican, y gracias a ellas se puede entender su estructura y el papel que juega en las empresas. Se caracteriza por los siguientes aspectos:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

Tipos de Clima Organizacional

Powell (1978), nos indica que podrían existir múltiples tipos climas dentro de la misma organización, ya que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo. De hecho las compañías pueden tener un clima para el servicio al cliente y otro entre los miembros de una organización. (pg. 123). El debate de los autores sobre los tipos de clima es muy amplio, es por ello que existe una diversidad de climas.

Según James y Sells (1981), se clasifica en cuatro grupos que a continuación detallo:

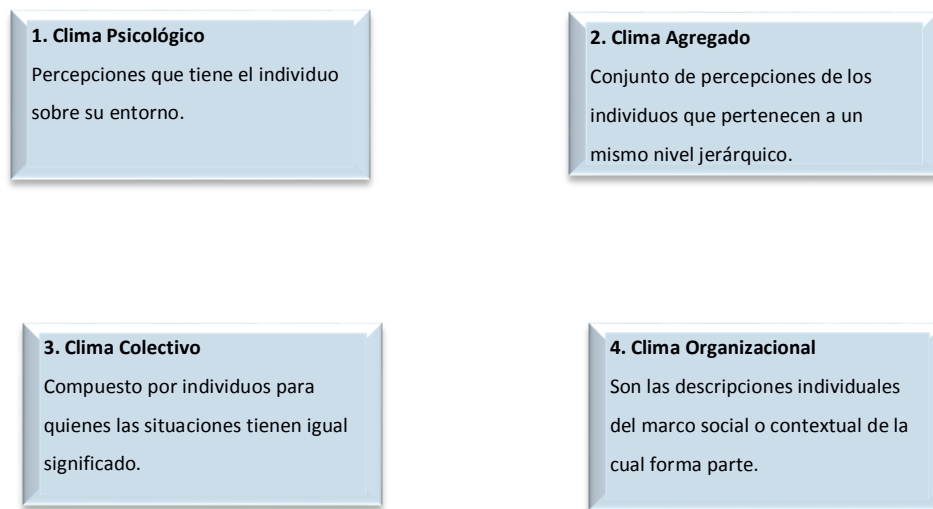


Figura 2. Tipos de Clima Organizacional.

Adaptado: "Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral por James y Sells 1981. España

Funciones del Clima Organizacional

Chiavenato (2000) citado por Mac Graw Hill (2001), la función del clima organizacional es hacer que el empleado se sienta importante para la empresa, que la percepción de él sea suficiente para sentirse seguro en su trabajo y que tenga la confianza para dar su opinión.

El clima organizacional tiene funciones como lograr una vinculación entre el empleado y la empresa, eliminar los obstáculos que tengan los empleados al realizar sus actividades, mejorar la comunicación entre el trabajador y el jefe, reconocer al empleado cuando hace bien su trabajo, también brindarle ayuda para que el empleado se haga responsable de sus labores y decisiones, igual de importante es la identidad, donde cada trabajador sienta que pertenece a la compañía y que su trabajo es muy valioso, creando un espíritu de trabajo donde todos los demás se contagien de éste y creen un espacio más agradable que les permita llegar a la satisfacción laboral. (pg. 211)

Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones de la variable Clima organizacional se abordaran teóricamente tomando como base la propuesta de Koys y Decottis (1991) con adaptación de Chiang, Salazar y Núñez (2011). Estas dimensiones son las siguientes:

Dimensión Autonomía

Es la percepción del trabajador a cerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades. Chiang, Martin y Núñez (2010) refiere a que darle la autonomía necesaria al trabajador hace que se sienta comprometido con su institución.

Dimensión Cohesión

Es el proceso dinámico que se refleja en la tendencia grupal de mantenerse juntos y permanecer unidos en la persecución de sus objetivos y metas. Chiang (2010), refiere a la importancia en las organizaciones de que sus trabajadores se mantengan unidos en un agradable ambiente laboral para lograr las metas trazadas por la organización. (pg. 35)

Dimensión Confianza

La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros (Chiang, Martin y Núñez 2010). Podríamos decir que este término es muy complejo a veces podría ser usado de manera desfavorable para la persona que ha brindado su confianza a otra persona. (pg.134).

Dimensión Apoyo

Es la percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo. Chiang, Martin y Núñez (2010) refiere que las organizaciones deben darles el apoyo necesario a sus trabajadores para que se sientan motivados.

Dimensión Reconocimiento

Existen dos tipos de reconocimientos: el formal e informal. El primero apunta generalmente a lo monetario o tangible, el segundo está orientado a destacar día a día la labor realizada. Nuñez (2009) refiere que los trabajadores esperan ser reconocidos por la buena labor que desempeñan en su trabajo.

Dimensión Equidad

La equidad hace referencia a la igualdad, cabe mencionar nociones de justicia e igualdad social con valoración de la individualidad (Pérez y Merino 2005). La equidad representa un equilibrio entre justicia natural y la ley positiva. Tiene un significado que abarca las diversidades sociales, asume el concepto de justicia social y estructura las diferencias en torno a la necesidad de un criterio de igualdad fundamental que deberá ser socialmente consensuado) (pg. 123).

Dimensión Innovación

Es un cambio que requiere un considerable grado de imaginación y constituye una rotura relativamente profunda con la forma establecida de hacer las cosas y con ello crea fundamentalmente nueva capacidad (Pavon y Goodman 1981). Las organizaciones se encuentran en contantes cambios con el objetivo de innovar por que el mercado laboral es bastante competitivo. (pg. 267).

1.3.2 Fundamentación de la variable: Satisfacción Laboral

Definiciones de la variable satisfacción laboral

Existen diversas definiciones de la variable satisfacción laboral, aquí nombraré algunas de las más importantes:

Robbins (1998), se refiere al conjunto de actitudes del individuo hacia su trabajo. Quien está satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas, quien está insatisfecho muestra actitudes negativas.

Chiang, Martín y Nuñez (2009), refirieron a la satisfacción laboral como el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores hacia su trabajo, los factores conexos y su vida en general.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), la satisfacción es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Spector (1997), la satisfacción laboral se define como el grado en que la persona se siente a gusto en su puesto de trabajo para ello intervienen distintos factores intrínsecos y extrínsecos.

Wright y Davis (2006), se define como la interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde exista una congruencia en lo que los empleados quieren y lo que reciben en sus puestos de trabajo.

Importancia de la Satisfacción Laboral

Es de vital importancia analizar los diversos factores que afectan la satisfacción laboral para ello se han realizado diversos estudios nacionales e internacionales en destacadas universidades con muy reconocidos investigadores y se ha podido determinar que en su gran mayoría la gente se declara satisfecha o muy satisfecha

con su vida laboral, sin embargo hay autores que indican que estos resultados positivos se encuentran fuera de contexto o fuera de la realidad, por lo tanto deben ser revalorizados, ya que cuando se llevan a cabo análisis más minuciosos en diferentes organizaciones, sobre ciertos aspectos específicos y centrales de la actividad laboral, el grado de satisfacción es notablemente menor. (Mejía, 2006).

La satisfacción laboral es una dimensión actitudinal, vale decir que depende de la actitud o del estado de ánimo que se encuentre esa persona con respecto a su centro de trabajo. Palaci y Alonso, (2004), es evidente que la satisfacción laboral determina el grado de bienestar del trabajador dentro de su puesto de trabajo, es así como se han escrito diversos libros y artículos en el ámbito de la psicología. Ello es el reflejo de la gran importancia de los investigadores como del público en general.

Historia de Satisfacción Laboral

Los estudios para conocer la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral se aproximan hacia los años 30, en la que algunos autores estudiaron diversas actitudes de los empleados ante distintos aspectos del trabajo. Se puede mencionar que uno de los primeros problemas a tratarse es la reducción de la carga laboral. A la par se realizaron investigaciones como los efectos de las horas de trabajo, los descansos, la fatiga y el rendimiento Vernon (1921), Wyatt (1927). En Alemania, Gran Bretaña y Estados Unidos se realizaron estudios acerca de los efectos de los factores ambientales, tales como la iluminación, ventilación y la infraestructura.

Para reunir la diversidad de criterios que hagan posible explicar los factores relevantes en la formación de actitudes que conducen a la satisfacción laboral, han surgido distintos modelos teóricos en el transcurso de los años hasta el día de hoy en donde la variable satisfacción tiene mayor importancia en las organizaciones.

La Satisfacción Laboral: Una actitud de base

Por satisfacción laboral se entiende como un conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta en su trabajo. Si se quiere entender de donde parte el concepto de satisfacción laboral debemos saber que es la actitud.

Según Pastor (2000), la actitud viene a ser un estado mental y neuronal que ejerce fuerza hacia el individuo y se forma a base de experiencias. Son como moléculas elementales de conducta en potencia sintetizadas por la persona humana en función hacia sus experiencias socioculturales. La satisfacción laboral es un concepto globalizador con las que se hace referencia las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por lo tanto hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Teorías que sustentan la Satisfacción Laboral

Algunos autores aportan en que la satisfacción laboral se ve atendida en función de cubrir las necesidades, intereses y deseos del trabajador. Las características propias del trabajo realizado y su relación con la satisfacción alcanzada.

❖ *Teoría físico-económica*

Según Taylor (1911), parte de la tesis de que el hombre trabaja fundamentalmente por dinero, entendiéndose que su única fuente de satisfacción es la recompensa económica. El aumento de la productividad repercutirá en unos mejores incentivos económicos en el trabajador. No es relevante factores como las relaciones sociales entre los empleados o los logros de realización personal. Munduate (1984), señala que la Teoría de Taylor en el estudio de tiempo y estandarización del trabajo supone una concepción mecanicista en la que los trabajadores son tratados como máquinas y obligados a operar sin ninguna consideración hacia los aspectos psicosociales.

❖ ***Teoría de las Expectativas***

Según Vroom (1964), es un factor determinante de la satisfacción y conducta en el trabajo. Se basa en que el ser humano reacciona de forma positiva o negativa ante cualquier conducta y a su vez espera determinados resultados o expectativas.

❖ ***Teoría de la Equidad***

Según Adams (1965), nos dice con mucho rigor y precisión que el trabajador está satisfecho si en el proceso o entorno laboral percibe equidad, sentirá insatisfacción cuando percibe injusticia e inequidad.

Interacción de la Satisfacción Laboral con otras variables

La satisfacción es una actitud que presenta relación o interactúan con diversas variables (Lucke 1984).

El Desempeño, existe muchas teorías en que nos dicen que la satisfacción se relaciona estrechamente con el desempeño, según Robbins (2001) nos dice que una persona con un alto grado de satisfacción con su trabajo se va a desempeñar mejor en su labor.

El Ausentismo, según Amorós (2007), Florez (2001), Robbins y Judge (2009), nos dicen que muchas veces la falta de personal en las empresas se da por la insatisfacción, es decir evitan presentarse en sus centros de trabajo por cortos periodos, en cambio existen casos al contrario que evitan faltar a trabajar por miedo a ser cambiados o a ser despedidos, entonces podemos decir que existe una fuerte relación entre ambas variables.

La Rotación, según Amorós et al. (2007), nos dicen que la relación que existe entre ambas variables de satisfacción y rotación son muy estrechas, por lo

que el trabajador presenta un alto grado de insatisfacción lo que hará es buscar otro empleo.

La Salud, según Florez (2001), nos dice que existen diversos estudios en que las personas que se sienten insatisfechas con su trabajo son más propensas a sufrir enfermedades como estrés, insomnios, dolores de cabeza, pérdida de peso, ansiedad, depresión, inclusive llevarlos a la muerte.

Factores determinantes de la Satisfacción Laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados, consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral. Robbins (1998). A continuación ampliaremos información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

Reto del Trabajo, es la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den la oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de como se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción, tomando en cuenta que un reto demasiado grande podría causar frustración y fracaso, disminuyendo la satisfacción.

Sistema de Recompensas justas, en este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe de permitir ambigüedades y estar de acorde con sus expectativas.

Condiciones favorables de trabajo, a los empleados les interesa su ambiente de trabajo, que les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro

aspecto a considerar el la cultura organizacional de la empresas todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional.

Colegas que brindan apoyo, el comportamiento del jefe es uno de los determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios se ha llegado a la conclusión de que los líderes indiferentes y autoritarios hacia los subordinados. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Según Robbins y Judge (2009) las dimensiones de satisfacción laboral son las siguientes:

Dimensión Trabajo en sí.

Robbins (1998) “la definición más general y nominal del trabajo es que consiste en un esfuerzo ya sea físico o intelectual (s.p)”.

Dimensión Salario.

Chiavenato (2010) “es uno de los factores de mayor importancia en la vida económica y social de toda comunidad. Los trabajadores y sus familias dependen de un salario para poder vivir”. (p.64)

Dimensión Ascensos

Robbins (2015), se denomina ascensos a la promoción de un trabajador a un cargo superior o mejor remunerado. (s.p)

Dimensión Supervisión

Chiang, et al. (2012) “es la observación y registro de actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa. Supervisar se basa en el control y la observación de una determinada actividad” (p.123)

Dimensión Compañeros

Chiang, et al. (2012) “es el individuo que se acompaña con otro para algún fin. El vínculo que se forma se llama compañerismo”. En las organizaciones es importante que exista compañerismo y sean personas dispuestos a colaborar y se sientan a la vez identificados con la institución. (s.p)

Dimensión En general

Chiang, et al. (2012) “es algo común a muchos objetos de naturaleza diferente o a todos los individuos que forman parte de un todo”. (s.p). En esta última dimensión está comprendido diversos aspectos para poder desempeñarnos de la mejor manera en nuestro puesto de trabajo.

1.4 Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional asociada a la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016?

Problema Específico 1

¿Qué relación existe entre la dimensión autonomía asociado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016?

Problema Específico 2

¿Qué relación existe entre la dimensión cohesión asociado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016?

Problema Específico 3

¿Qué relación existe entre la dimensión confianza asociado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016?

Problema Específico 4

¿Qué relación existe entre la dimensión apoyo asociado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016?

Problema Específico 5

¿Qué relación existe entre la dimensión reconocimiento asociado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016?

Problema Específico 6

¿Qué relación existe entre la dimensión equidad asociado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016?

Problema Específico 7

¿Qué relación existe entre la dimensión innovación asociado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016?

1.5. Justificación

1.5.1 Justificación Teórica

El presente estudio es importante teóricamente porque existen diversas investigaciones en organizaciones a nivel mundial donde confirman la estrecha relación que hay entre el clima laboral y la satisfacción laboral, cuyo carácter es multidimensional cuando no se conoce la naturaleza de las descripciones ni las causas que intervienen en su formación por otro lado la satisfacción laboral es importante desde una óptica de la percepción del personal y de ello dependerá el éxito de las organizaciones. Ross (2013), Chiang, Martin y Núñez, (2010).

1.5.2 Justificación Práctica

El presente estudio tiene justificación práctica puesto que el clima organizacional está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores. Los miembros de la organización pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de apoyo por parte de los funcionarios, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos. Lo que poco ayuda en una buena convivencia son las conductas arrogantes de los superiores y los ataques constantes a los empleados, así como la falta de reconocimientos e incentivos por el trabajo bien hecho.

Para un trabajador, es importante que, si ha realizado bien su labor, se le felicite; y si lo ha hecho mal, se le corrija y se le indique cómo mejorar. Otro elemento que suele alterar el ambiente y provocar conflictos internos es la falta de equidad entre los trabajadores que desempeñan una labor similar, en especial en lo que se refiere a sueldos y beneficios.

1.5.3 Justificación Metodológica

Es importante metodológicamente por el uso de las técnicas estadísticas multivariadas nos va servir de ayuda para poder identificar las variables clima organizacional relacionado a la satisfacción Laboral en el Banco de la Nación, este análisis servirá para un mejor enfoque y análisis de los resultados.

1.6 Hipótesis

El presente estudio de investigación presenta el alcance de estudio Correlacional, porque se analizará la relación entre las dos variables de la investigación.

1.6.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016.

1.6.2 Hipótesis Específica

Hipótesis Específica 1.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016.

Hipótesis Específica 2.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016.

Hipótesis Específica 3.

Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión confianza y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016.

Hipótesis Específica 4.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016.

Hipótesis Específica 5.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión reconocimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación año 2016.

Hipótesis Específica 6.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión equidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016.

Hipótesis Específica 7.

Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión innovación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación año 2016.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del banco de la Nación, año 2016.

Objetivo Específico 2.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión conocimiento del trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del banco de la Nación, año 2016.

Objetivo Específico 3.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión confianza y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del banco de la Nación, año 2016.

Objetivo Específico 4.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del banco de la Nación, año 2016.

Objetivo Específico 5.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión reconocimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación año 2016

Objetivo Específico 6.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión equidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del banco de la Nación, año 2016.

Objetivo Específico 7.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión innovación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del banco de la Nación, año 2016

II. Marco Metodológico

2.1 Variables de investigación

2.1.1 Definición conceptual de la variable clima organizacional.

Chiavenato (1992), el clima organizacional es el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica que existe en cada organización, a la vez intervienen diversos factores como el tipo de organización, tecnología, las políticas, reglamentos internos, comportamientos sociales, etc.

2.1.2 Definición operacional de la variable clima organizacional.

La variable clima organizacional cuenta con siete dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación; cada uno de las dimensiones con sus respectivos indicadores; el total de ítems es de 21; la escala de medición es: siempre "3", a veces "2", nunca "1"; en cuanto al nivel y rango es: alta (49-62), media (35-48), baja (21-34).

2.1.3 Definición conceptual de la variable satisfacción laboral

Robbins (1998), se refiere al conjunto de actitudes del individuo hacia su trabajo. Quien está satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas, quien está insatisfecho muestra actitudes negativas.

2.1.4 Definición operacional de la variable satisfacción laboral

La variable satisfacción laboral cuenta con seis dimensiones: trabajo en sí, salario, ascensos, supervisión, compañeros, en general; cada uno de las dimensiones con sus respectivos indicadores; el total de ítems es 21; la escala de medición es: siempre "3", a veces "2", nunca "1"; en cuanto al nivel y rango es: alta (49-62), media (35-48), baja (21-34).

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

2.2.1 Operacionalización de la variable clima organizacional

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Items</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Nivel y Rangos</i>
Autonomía	Toma de decisiones Organizar el trabajo Estándares de Organización	1, 2,3		
Cohesión	Apoyo mutuo Aspectos en común Trabajo en equipo	4, 5, 6	Siempre: 3 A veces: 2	Alta (49 – 62)
Confianza	Principios definidos Compromiso Conversar abiertamente	7, 8, 9	Nunca: 1	
Apoyo	Desarrollo profesional Respaldo Problemas en el trabajo	10, 11, 12		Media (35 – 48)
Reconocimiento	Rendimiento Buena ejecución Puntos fuertes	13, 14, 15		
Equidad	Trato justo Favoritismo Objetivos	16, 17, 18		Baja (21 – 34)
Innovación	Valorar Enfrentar problemas Cambio notorio	19, 20, 21		

Tabla 2

2.2.2 Operacionalización de variable satisfacción laboral

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Items</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos</i>
Trabajo en sí	Solución de problemas. Horario. Realización personal Trabajo útil. Disposición a trabajar.	1, 2, 3, 4, 5		Alta (49 – 62)
Salario	Remuneración adecuada a la labor realizada. Sueldo aceptable El salario permite cubrir necesidades económicas.	6, 7, 8	Siempre: 3 A veces: 2 Nunca: 1	Media (35 – 48)
Ascensos	Reconocimiento de logros. Promoción interna.	9, 10		Baja (21 – 34)
Supervisión	Conforme con supervisiones improvisadas. Jefes dispuestos a consultas. Sentirse a gusto con su superior.	11, 12, 13		
Compañeros	Relación con compañeros. Chismes y rumores. Hipocresía. Grupos que se oponen al cambio.	14, 15, 16, 17		
En general	Distribución física del ambiente. Identificación con la institución. Percepción del ambiente. Normas y valores.	18, 19, 20, 21		

2.3 Metodología

El análisis de datos es mediante el programa estadístico SPSS versión 21, la descripción de variables que se usó fue con los estadígrafos de frecuencias y porcentajes estables, presentadas con tablas y figuras. Para confirmar que la distribución de los datos estadísticos descriptivos con variables de estudio cuantitativas ordinales representada por medio de la prueba paramétrica, luego como resultado se analiza el Coeficiente de Spearman con las correlaciones según las hipótesis formuladas.

2.4 Tipo de Estudio

El tipo de estudio se refiere a una investigación básica o teórica y pura, según Sánchez y Reyes (2015) lo define como: "es aquella que se orienta a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación. Su propósito es recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. La investigación básica busca desarrollar una teoría o modelo teórico científico."(p.36)

2.5 Diseño de investigación

En la presente investigación se ha utilizado el diseño, no experimental, transversal descriptiva, correlacional y a continuación definiremos cada uno de los términos antes mencionados.

No experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es cuando el investigador observa los fenómenos tal y ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo, además es aquel que se realiza sin la manipulación de las variables y fundamentalmente en la observación de fenómenos tal como se dan en su contexto para después analizarlo. (p.58).

Transversal, según Hernández, et al. (2014), este diseño implica la recolección de datos en un solo tiempo.

Descriptiva, según Hernández, et al. (2014), buscan establecer mediante un análisis detallado de la realidad estudiada, las características, frecuencias, composición, funcionamiento del objeto estudiado, sin realizar ningún tipo de modificación de la realidad inicial. El producto de esta investigación es una descripción detallada y fundamentada de las evidencias encontradas, (p.127)

Correlacional, según Hernández, et al. (2014), se dice que es correlacional porque están dirigidas a determinar la relación existente entre variables, con la finalidad de identificar si los cambios en una variable inciden en otra, precisando específicamente fuerza de la relación, dirección y significación, (p.127).

2.6 Población, muestra y muestreo.

2.6.1 Población

Según Fontaines (2012), es un conjunto completo de individuos u objetos que poseen alguna característica común observable. La población es el universo de estudio que está integrado por la totalidad de todas las unidades de análisis (p.117).

Para la presente investigación la población está conformada por un total de 95 personas de la Red de agencias del Banco de la Nación año 2016

2.6.2 Muestra

Según Fontaines (2012), la muestra es una poción de sujetos o elementos que resultan representativo de la población, para lo cual es necesario tener una serie de consideraciones como: ser un segmento de la población y no el total, sea estadísticamente significativa, se debe visualizar claramente sus características.

Para el presente trabajo de investigación no se tomó muestra porque el estudio es censal.

2.6.3 Muestreo

Según Fontaines (2012), el muestreo parte de tener el conocimiento de la cantidad de elementos que componen la muestra.

Para el presente trabajo de investigación no se tomó muestreo porque el estudio es censal.

2.7 Criterios de selección

2.7.1 Criterio de Inclusión

Ser clientes internos de la Red de agencias de las oficinas Huaylas, Javier Prado y 28 de Julio, por aceptar responder los cuestionarios de las variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

2.7.2 Criterio de Exclusión

No ser clientes internos de la Red de agencias de las oficinas Huaylas, Javier Prado y 28 de Julio que no se les entregó los cuestionarios de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el siguiente estudio de investigación la técnica que utilizaremos será la encuesta y su instrumento será el cuestionario. La variable Clima organizacional constará de un instrumento de 21 preguntas y la variable Satisfacción laboral constará de un instrumento de 21 preguntas.

2.8.1 Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta según Sánchez y Reyes (2015) Nos dice que:

Es una técnica que consiste en obtener información de las personas mediante un cuestionario de preguntas. Tiene como finalidad medir el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016. (p.145)

2.8.2 Instrumentos

La técnica utilizada fue la encuesta según Sánchez y Reyes (2015) Nos dice que:

Es un instrumento que permite medir una o más variables, en síntesis es un conjunto de preguntas diseñadas para alcanzar los objetivos propuestos de la investigación. (p.167)

- Cuestionario de Clima organizacional, tiene la finalidad de recopilar datos respecto al clima de la organización, que consta de 7 dimensiones y 21 ítems (Autonomía = 3 ítems; Conocimiento del trabajo = 3 ítems; Confianza = 3 ítems; Apoyo = 3 ítems; Reconocimiento = 3 ítems; Equidad = 3 ítems; Innovación = 3 ítems).

Escala de medición

Siempre=3punto

A veces=2 puntos

Nunca=1puntos

Tabla 3

Nivel y rango del clima organizacional

Nivel	Rango
Siempre	49 – 62
A veces	35 – 48
Nunca	21 – 34

2.8.3 Ficha Técnica

Tabla 4

Ficha técnica de variable clima organizacional

Criterio	Información
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Clima Organizacional Metodo Servqual
Autor	Koys y De Cotis (1991)
País	E.E.U.U.
Procedencia	E.E.U.U.
Adaptación	Mariela Inocente Farfán
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Medir el clima que ofrece la organización
Dimensiones	Autonomía, cohesión, confianza, apoyo, Reconocimiento, equidad, innovación
Escala	Politómica
Aplicación	Individual
Duración	5 a 10 minutos
Ítems	21

- Cuestionario de Satisfacción Laboral, tiene la finalidad de recopilar datos de la satisfacción laboral de los trabajadores, que consta de 6 dimensiones y 21 ítems (Trabajo en sí = 5 ítems; Salario = 3 ítems; Ascensos = 2 ítems; Supervisión = 3 ítems; Compañeros = 4 ítems; En general = 4 ítems)

Escala de medición:

Siempre = 3 puntos,

A veces = 2 puntos

Nunca =1 puntos

Tabla 5

Nivel y rango de satisfacción laboral

Nivel	Rango
Siempre	49 – 62
A veces	35 – 48
Nunca	21 – 34

Tabla 6

Ficha técnica de la variable Satisfacción Laboral

Criterio	Información
Nombre del Instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral Método Servqual.
Autor	Robbins y Judge (2009)
País	E.E.U.U.
Procedencia	E.E.U.U.
Adaptación	Mariela Inocente Farfán
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Influencia de la satisfacción en el clima organizacional.
Dimensiones	Trabajo en sí, salarios, ascensos, supervisión, compañeros, trabajo en general.
Escala	Politómica
Aplicación	Individual
Duración	5 a 10 minutos
Items	21

2.9 Validación y confiabilidad del instrumento**2.9.1 Validación del instrumento**

Según Roque (2012), la validez se puede señalar como el grado en que un instrumento logra medir lo que pretende medir. Construir el instrumento una vez que las variables han sido definidas, para que sean los que aborden en el instrumento. (p.125)

La validación se efectuó por medio de la evaluación de 3 expertos con grados de Magister y/o Doctor con dominio en el tema (juicio de expertos), en donde se les entregó a cada uno de los especialistas una “matriz de evaluación” para que consideren independientemente sus calificaciones respecto a cada instrumento.

Tabla 7

Validez del instrumento Clima Organizacional

Validador	Dni	Resultado
IMag. Carlos Sanchez Ramirez	00968233	Aplicable
IMag. Oscar Juezo Perez	09877410	Aplicable
IMag. Rosaura Paiva Cruz	10526580	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Tabla 8

Validez del instrumento Satisfacción Laboral

Validador	Dni	Resultado
Mag. Carlos Sanchez Ramirez	00968233	Aplicable
Mag. Oscar Juezo Perez	09877410	Aplicable
Mag. Rosaura Paiva Cruz	10526580	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

2.9.2 Confiabilidad del instrumento

Roque (2012), nos dice que la confiabilidad de un instrumento se mide estadísticamente mediante el Alfa de Cronbach, para variables politómicas y el kuder Richardson, para variables dicotómicas.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto produce el mismo resultado. (p.41)

En el presente trabajo de investigación se aplicó el Coeficiente de Cronbach en donde se midió internamente el grado de consistencia de las

respuestas divididos en tres (3) niveles que los encuestados respondieron, mediante la aplicación el programa estadístico SPSS versión 21 se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos a cada una de las variables de estudio.

La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \frac{1 - \sum s_i^2}{S_y^2}$$

Dónde:

α = Coeficiente Alfa de Cronbach

K = Tamaño de la muestra (número de ítems)

$\sum s_i^2$ = Sumatoria de varianzas

S_y = Varianza total

Tabla 9.

Escala de medición Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.020	Muy baja

Fuente: Thorndike (1989) y Magnusson(1983)

Confiabilidad de la variable Clima Organizacional

El instrumento mediante encuesta de clima organizacional según la escala de Likert se aplicó una prueba piloto a 10 trabajadores de la Red de agencias, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con el programa estadístico SPSS versión 21.

Tabla 10.

Confiabilidad por Alfa de Cronbach

Valor de Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.922	21

Interpretación

El resultado obtenido del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.922, lo cual indica que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es muy bueno.

Confiabilidad de la variable Satisfacción Laboral

El instrumento mediante encuesta de la satisfacción laboral, según la escala de Likert se aplicó una prueba piloto a 10 trabajadores de la Red de agencias, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con el programa estadístico SPSS versión 21.

Tabla 11.

Confiabilidad por Alfa de Cronbach

Valor de Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.805	21

Interpretación

El resultado obtenido del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.805, lo cual indica que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es bueno.

2.10. Métodos de análisis de datos

La presente investigación está enfocado bajo el método hipotético deductivo:

Según Fontaines (2012), se refiere cuando el hombre se acerca al conocimiento con ideas ya concebidas, a partir de ahí se plantea una discrepancia en lo que el científico espera encontrar y lo que realmente sucede. Es en este momento donde empieza la investigación. (p.47).

2.11. Aspectos éticos

Se sugiere los siguientes principios:

- Reserva de identidad de las autoridades.
- Citas de los textos y documentos consultados.
- No manipulación del resultado.

III. Resultados

3.1 Descripción de Resultados

3.1.1. Descripción de la variable Clima organizacional en el banco de la Nación, año 2016.

Tabla 12.

De frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	36,9
Medio	49	49,6
Alto	10	10,5
Total	95	100,0

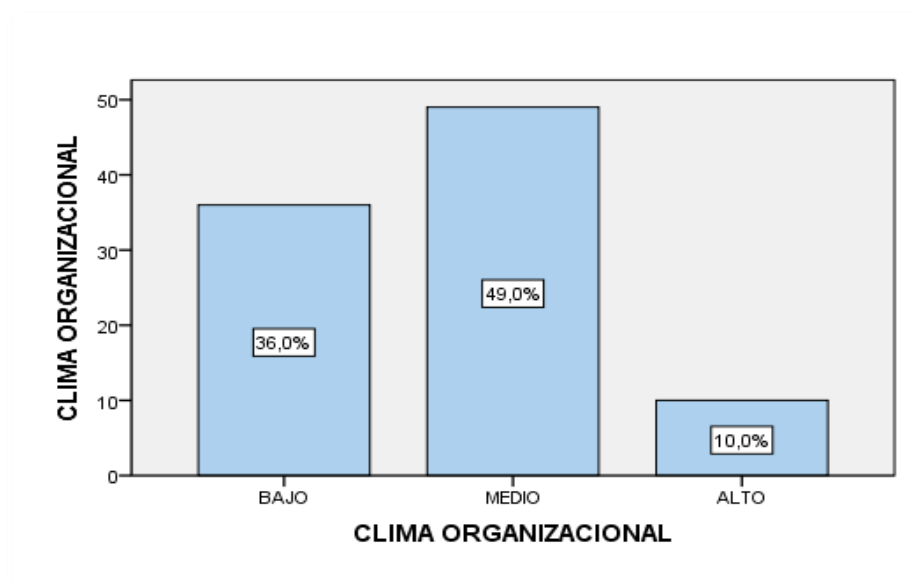


Figura 3. Niveles en valores porcentuales de la variable clima organizacional

Interpretación

En la tabla 12 y figura 3 se observa que el 10.5% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran el clima organizacional en un nivel alto, el 49.6% en un nivel medio y el 36.9% en un nivel bajo.

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable satisfacción laboral

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	28	28,5
	Medio	63	63,3
	Alto	4	4,2
	Total	95	100,0

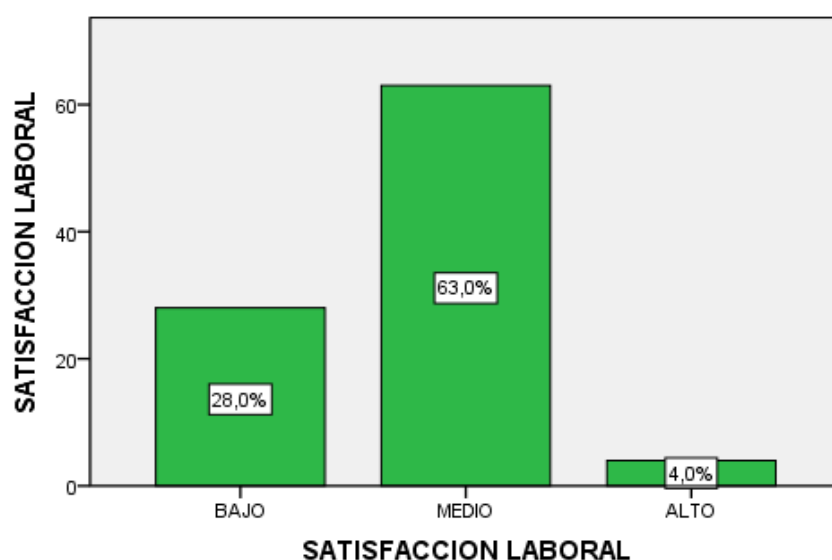


Figura 4. Niveles en valores porcentuales de la variable satisfacción laboral

Interpretación

En la tabla 13 y figura 4 se observa que el 4.2% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran la satisfacción laboral en un nivel alto, el 63.3% en un nivel medio y el 28.5% en un nivel bajo.

3.1.2. Descripción de las dimensiones de variable clima organizacional

Tabla 14.

Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión autonomía

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	44	44,3
	Medio	42	42,2
	Alto	9	9,5
	Total	95	100,0

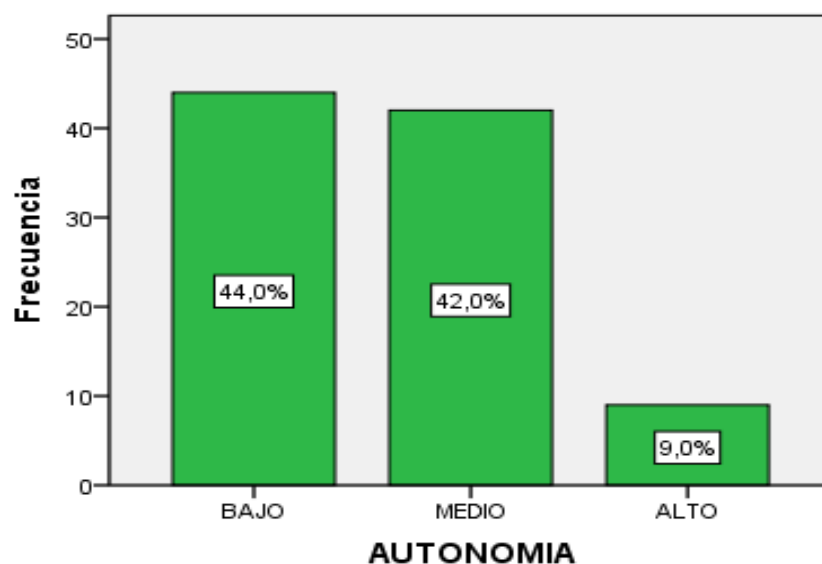


Figura 5. Niveles en valores porcentuales de la dimensión autonomía.

Interpretación

En la tabla 14 y figura 5 se observa que el 9.5% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran la autonomía en un nivel alto, el 42,2% en un nivel medio y el 44.3% en un nivel bajo.

Tabla 15

Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión cohesión.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	47	47,5
Medio	39	39,1
Alto	9	9,5
Total	95	100,0

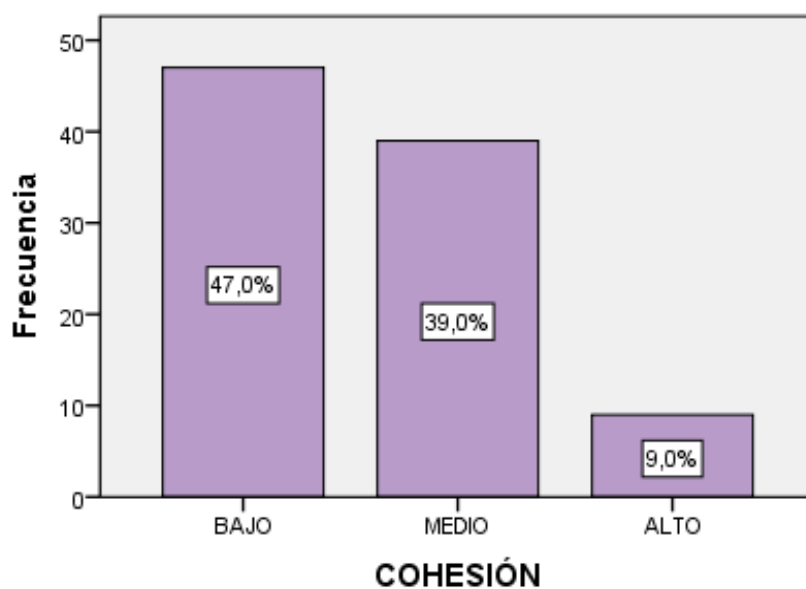


Figura 6. Niveles en valores porcentuales de la dimensión cohesión

Interpretación

En la tabla 15 y figura 6 se observa que el 9.5% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran la cohesión en un nivel alto, el 39,1% en un nivel medio y el 47.5% en un nivel bajo.

Tabla 16

Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión confianza.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	41	41,2
	medio	24	24,3
	Alto	30	30,6
	Total	95	100,0

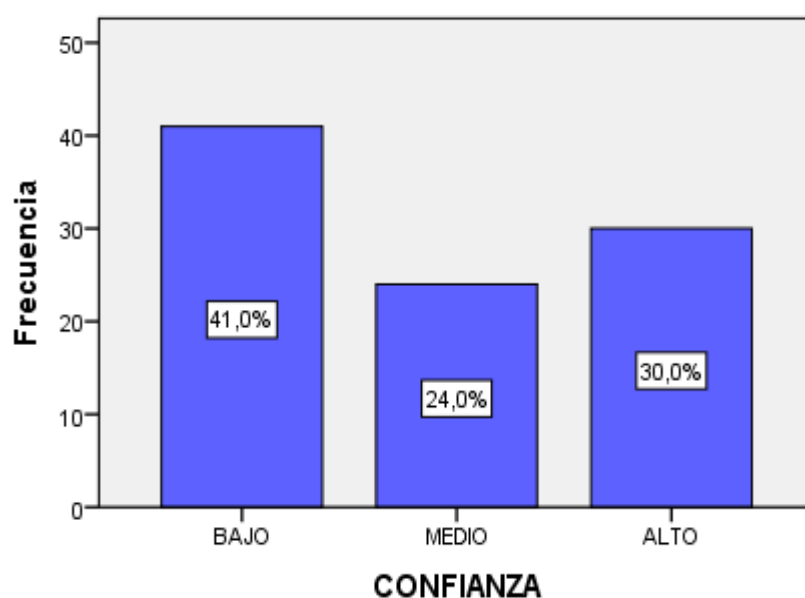


Figura 7. Niveles en valores porcentuales de la dimensión confianza

Interpretación

En la tabla 16 y figura 7 se observa que el 30.6% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran la confianza en un nivel alto, el 24.3% en un nivel medio y el 41.2% en un nivel bajo.

Tabla 17

Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión apoyo.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	37	37,9
	medio	27	27,4
	Alto	31	31,6
	Total	95	100,0

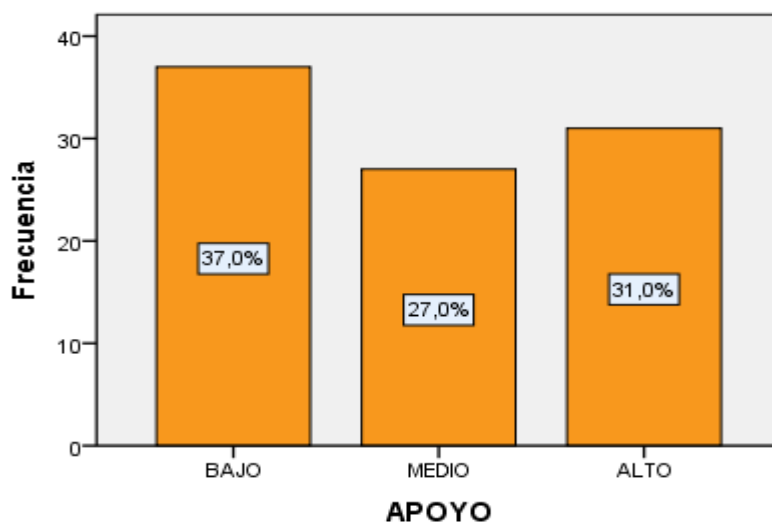


Figura 8. Niveles en valores porcentuales de la dimensión apoyo

Interpretación

En la tabla 17 y figura 8 se observa que el 31.6% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran el apoyo en un nivel alto, el 27.4% en un nivel medio y el 37.9% en un nivel bajo.

Tabla 18

De frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión reconocimiento.

Nivel		Frecuencia	Porcentaje
Válidos		9	9,5
	MADIO	53	53,8
	ALTO	33	33,7
	Total	95	100,0

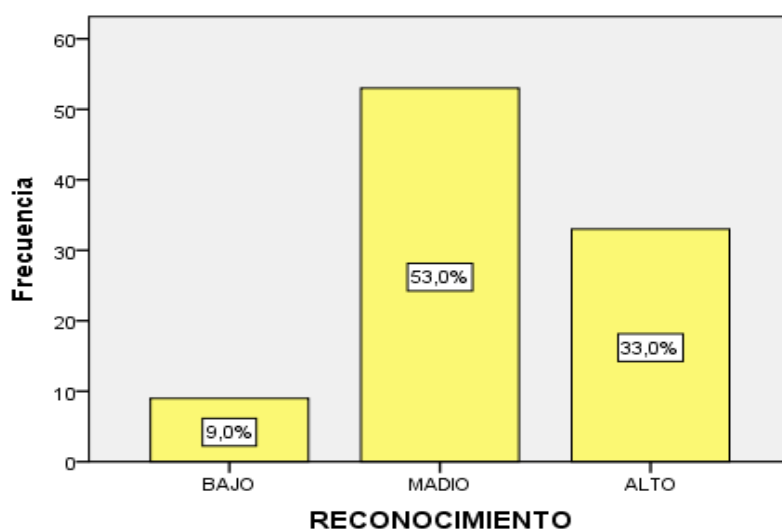


Figura 9. Niveles en valores porcentuales de la dimensión reconocimiento

Interpretación

En la tabla 18 y figura 9 se observa que el 33.7% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran el reconocimiento en un nivel alto, el 53.8% en un nivel medio y el 9.5% en un nivel bajo.

Tabla 19

De frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión equidad.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	bajo	32	32,7
	medio	40	40,1
	alto	23	23,2
	Total	95	100,0

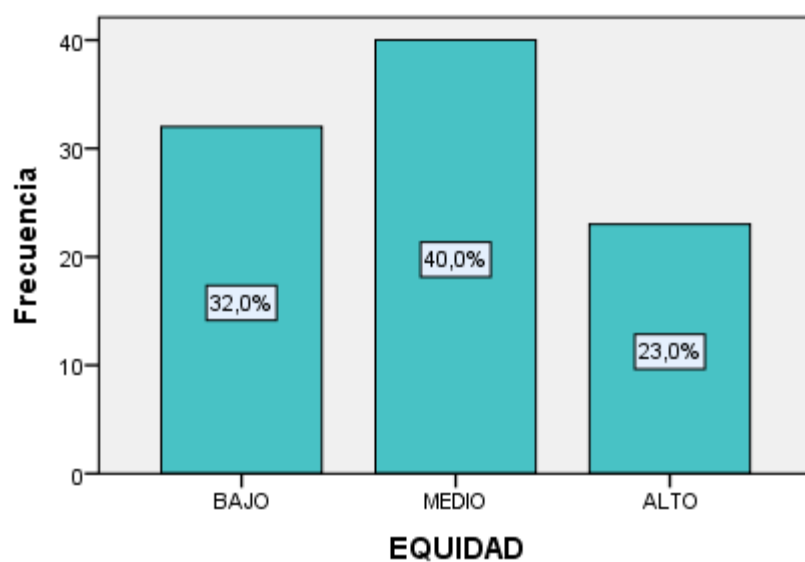


Figura 10. Niveles en valores porcentuales de la dimensión equidad.

Interpretación

En la tabla 19 y figura 10 se observa que el 23.2% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran la equidad en un nivel alto, el 40.1% en un nivel medio y el 32.7% en un nivel bajo.

Tabla 20

Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión innovación

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	bajo	27	27,4
	medio	43	43,3
	Alto	25	25,3
	Total	95	100,0

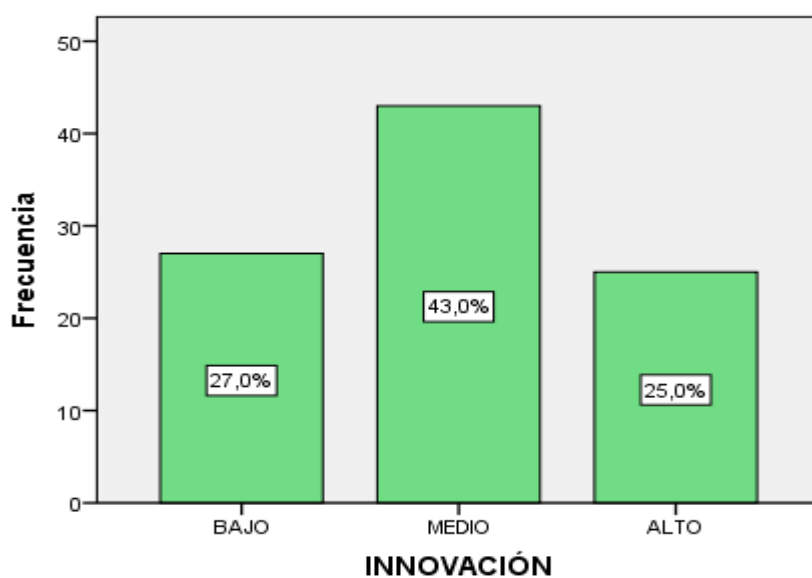


Figura 11. Niveles en valores porcentuales de la dimensión innovación.

Interpretación

En la tabla 20 y figura 11 se observa que el 25.3% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran la innovación en un nivel alto; el 43.3% en un nivel medio y el 27,4% en un nivel bajo.

3.2 Tablas de Contingencia

Tabla 21

Contingencia de las variables clima organizacional y satisfacción laboral

			SATISFACCION LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Bajo	% del total	18,9%	18,9%	0,0%	37,9%
		% del total	10,5%	37,9%	3,2%	51,6%
	Medio	% del total	0,0%	9,5%	1,1%	10,5%
		% del total	29,5%	66,3%	4,2%	100,0%
	Alto	% del total	29,5%	66,3%	4,2%	100,0%
		% del total	29,5%	66,3%	4,2%	100,0%
Total		% del total	29,5%	66,3%	4,2%	100,0%

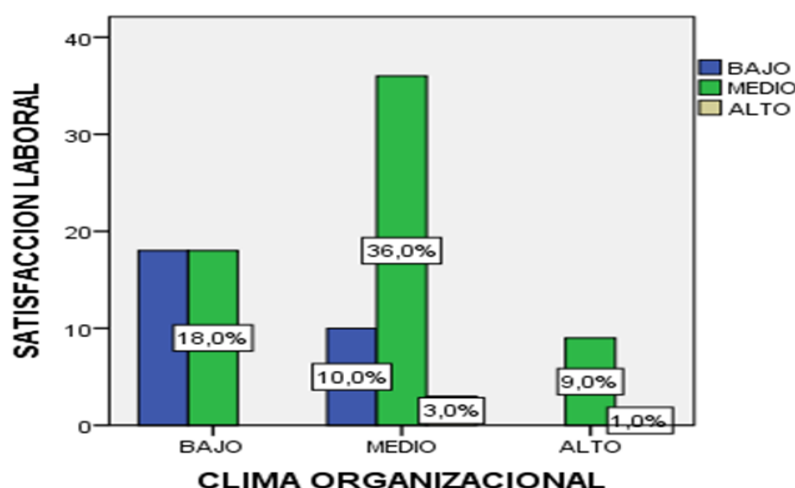


Figura 12. Descripción en valores porcentuales de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Interpretación

Como se observa en la tabla 21 y figura 12; el clima en un nivel bajo el 18.9% perciben un nivel bajo en relación a la satisfacción; el 10.0% percibe un nivel medio y el 0.0% percibe en un nivel alto en relación a la satisfacción laboral. Por otro lado el clima en un nivel medio el 18.0% percibe en un nivel bajo en relación a la satisfacción; el 36.0% percibe un nivel medio y el 9.0% percibe un nivel bajo en relación a la satisfacción. Asimismo el clima en un nivel alto el 0.0% perciben un nivel bajo, el 3.0% en un nivel medio y el 1.0% en un nivel alto.

3.2.1 Contingencia de las dimensiones de la variable clima organizacional.

Tabla 22

Contingencia de la dimensión autonomía y la variable satisfacción laboral.

			SATISFACCION LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
AUTONOMIA	Bajo	% del total	12,6%	31,6%	2,1%	46,3%
	Medio	% del total	13,7%	29,5%	1,1%	44,2%
	Alto	% del total	3,2%	5,3%	1,1%	9,5%
Total		% del total	29,5%	66,3%	4,2%	100,0%

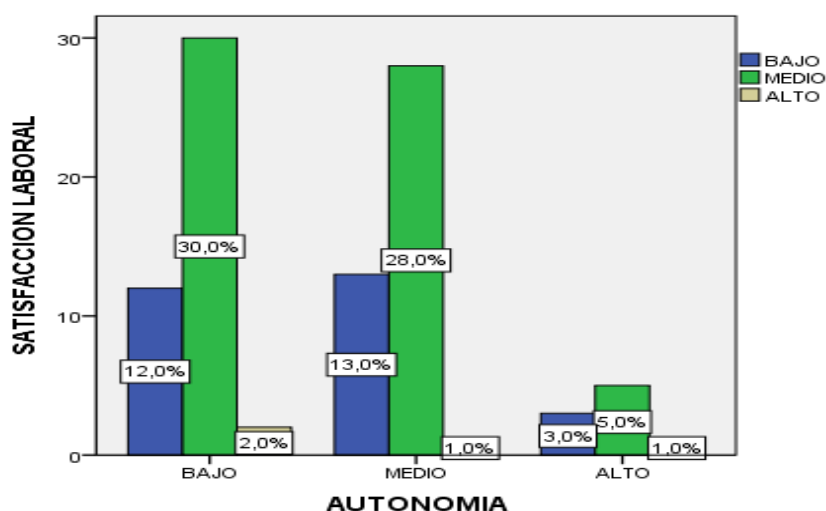


Figura 13. Descripción de valores porcentuales de la dimensión autonomía y satisfacción laboral.

Interpretación

Como se observa en la tabla 22 y figura 13; la autonomía en un nivel bajo de, el 12.6% percibe una satisfacción laboral de nivel bajo, por otro lado, la autonomía en un nivel medio, el 29.5% percibe la satisfacción laboral de nivel medio. Así mismo, la autonomía en un nivel alto el 1.1% percibe la satisfacción laboral en un nivel alto.

Tabla 23

Contingencia de la dimensión Cohesión y la variable Satisfacción Laboral

		SATISFACCION LABORAL			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
COHESION	Bsjo				
	% del total	21,1%	27,4%	1,1%	49,5%
	Medio				
	% del total	8,4%	32,6%	0,0%	41,1%
	Alto				
	% del total	0,0%	6,3%	3,2%	9,5%
Total					
% del total		29,5%	66,3%	4,2%	100,0%

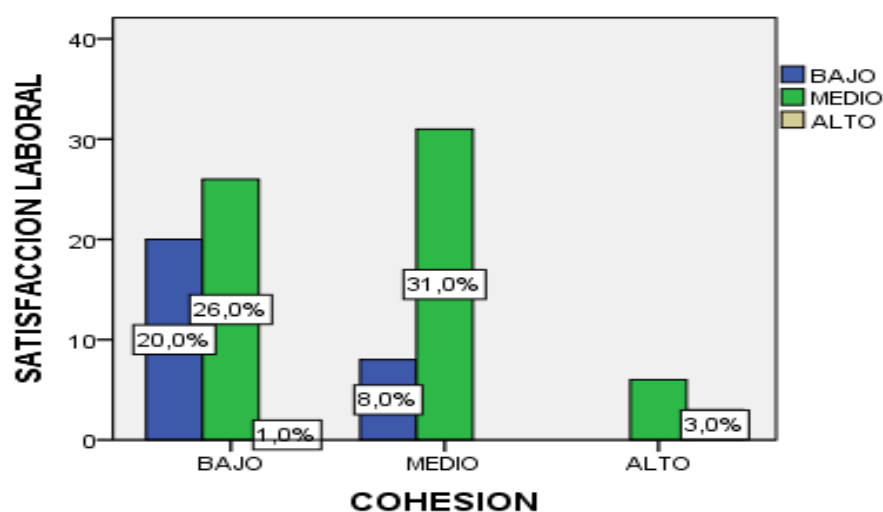


Figura 14. Descripción de los valores porcentuales de la dimensión cohesión y la variable satisfacción laboral

Interpretación

Como se observa en la tabla 23 y figura 14; cohesión en un nivel bajo, el 21.1% percibe una satisfacción laboral de nivel bajo, por otro lado, la autonomía en un nivel medio, el 32.6% percibe la satisfacción laboral de nivel medio. Así mismo, la autonomía en un nivel alto el 3.2% percibe la satisfacción laboral en un nivel alto.

Tabla 24

Contingencia de la dimensión confianza y la variable satisfacción laboral.

			SATISFACCION LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
CONFIANZA	Bajo	% del total	17,9%	23,2%	2,1%	43,2%
	Medio	% del total	8,4%	15,8%	1,1%	25,3%
	Alto	% del total	3,2%	27,4%	1,1%	31,6%
Total		% del total	29,5%	66,3%	4,2%	100,0%

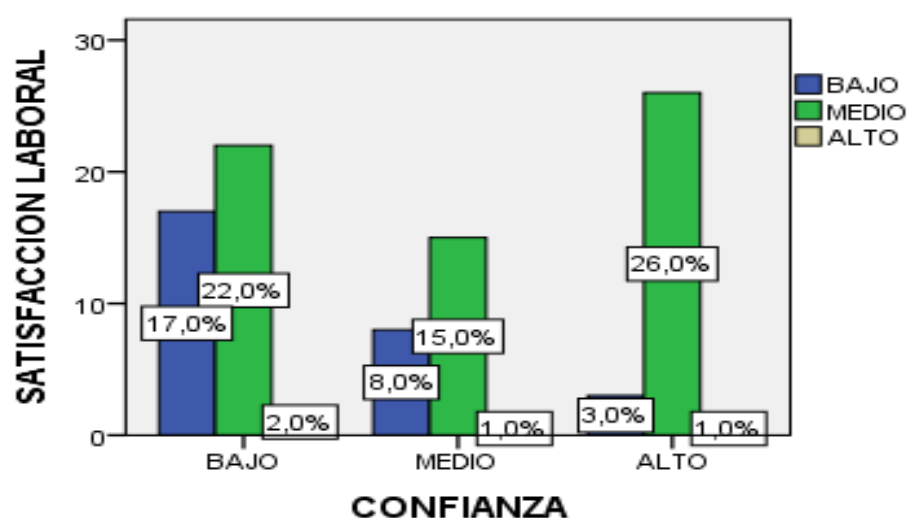


Figura 15. Descripción en valores porcentuales de la dimensión confianza y la variable satisfacción laboral.

Interpretación

Como se observa en la tabla 24 y figura 15; la confianza en un nivel bajo, el 17.9% percibe una satisfacción laboral de nivel bajo, por otro lado, la confianza en un nivel medio, el 15.8% percibe la satisfacción laboral de nivel medio. Así mismo, la autonomía en un nivel alto, el 1.1% percibe la satisfacción laboral en un nivel alto

Tabla 25

Contingencia de la dimensión apoyo y la variable satisfacción laboral.

			SATISFACCION			Total
			bajo	medio	Alto	
APOYO	Bajo	% del total	18,9%	20,0%	0,0%	38,9%
	Medio	% del total	6,3%	20,0%	2,1%	28,4%
	Alto	% del total	4,2%	26,3%	2,1%	32,6%
Total		% del total	29,5%	66,3%	4,2%	100,0%

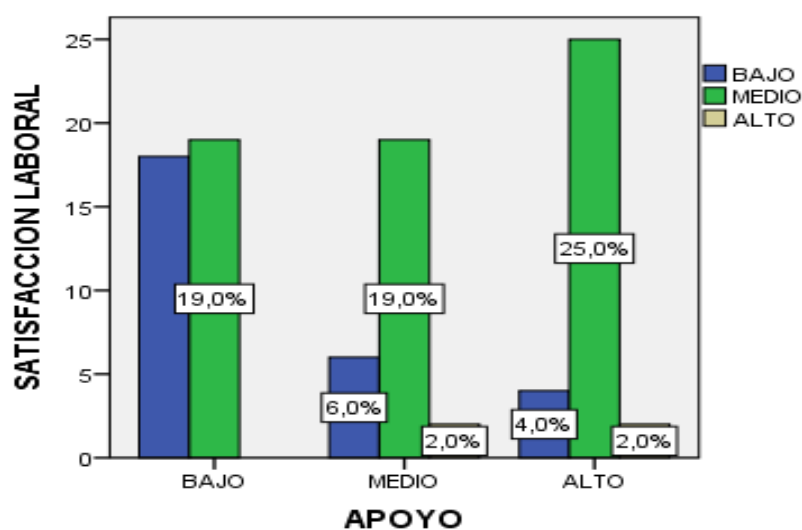


Figura 16. Descripción en valores porcentuales *de la dimensión apoyo y la variable satisfacción laboral.*

Interpretación.

Como se observa en la tabla 25 y figura 16; el apoyo en un nivel bajo, el 18.9% percibe una satisfacción laboral de nivel bajo, por otro lado, el apoyo en un nivel medio; el 20.0% percibe la satisfacción laboral de nivel medio. Así mismo, el apoyo en un nivel alto, el 2.1% percibe la satisfacción laboral en un nivel alto

Tabla 26

Contingencia de la dimensión reconocimiento y la variable satisfacción Laboral.

		SATISFACCION LABORAL			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
RECONOCIMIENTO	Bajo				
	% del total	6,3%	3,2%	0,0%	9,5%
	Medio				
	% del total	20,0%	33,7%	2,1%	55,8%
	Alto				
	% del total	3,2%	29,5%	2,1%	34,7%
Total					
% del total		29,5%	66,3%	4,2%	100,0%

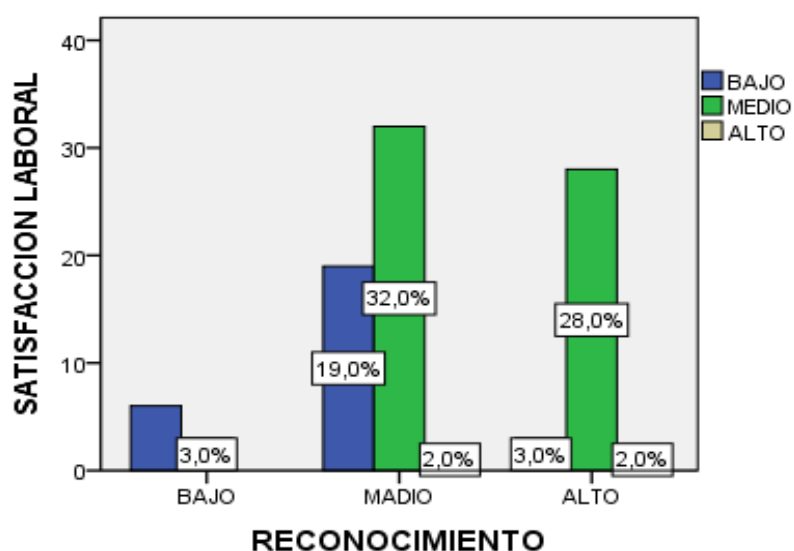


Figura 17. Descripción en valores porcentuales de la dimensión reconocimiento y la variable satisfacción laboral

Interpretación

Como se observa en la tabla 26 y figura 17; el reconocimiento en un nivel bajo, el 6.3% percibe una satisfacción laboral de nivel bajo, por otro lado, el reconocimiento en un nivel medio, el 33.7% percibe la satisfacción laboral de nivel medio. Así mismo, el reconocimiento en un nivel alto, el 2.1% percibe la satisfacción laboral en un nivel alto.

Tabla 27

Contingencia de la dimensión equidad y la variable satisfacción laboral.

			SATISFACCION LABORAL			Total
			bajo	medio	Alto	
EQUIDAD	Bajo	% del total	18,9%	14,7%	0,0%	33,7%
	Medio	% del total	8,4%	31,6%	2,1%	42,1%
	Alto	% del total	2,1%	20,0%	2,1%	24,2%
Total		% del total	29,5%	66,3%	4,2%	100,0%

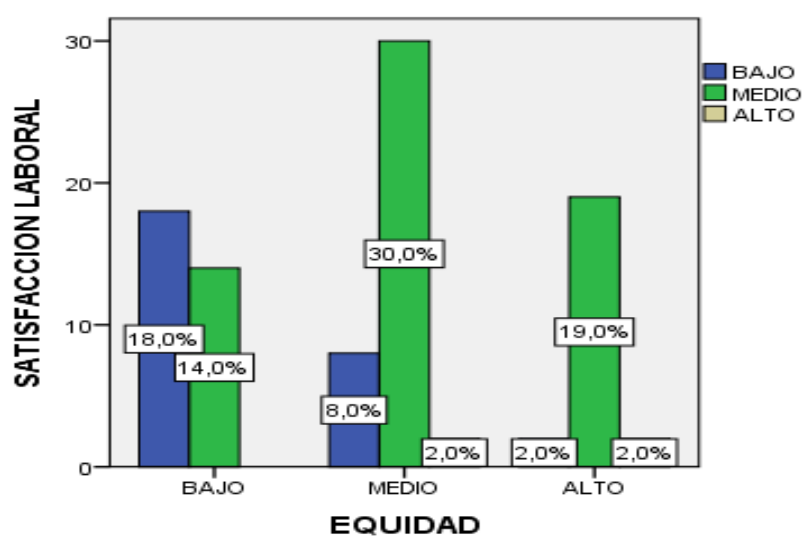


Figura 18. Descripción en valores porcentuales de la dimensión equidad y la variable satisfacción laboral.

Interpretación

Como se observa en la tabla 27 y figura 18; equidad en un nivel bajo, el 18.9% percibe una satisfacción laboral de nivel bajo, por otro lado, la equidad en un nivel medio, el 31.6% percibe la satisfacción laboral de nivel medio. Así mismo, la equidad en un nivel alto, el 2.1% percibe la satisfacción laboral en un nivel alto.

Tabla 28

Contingencia de innovación y la variable satisfacción laboral

			SATISFACCION LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
INNOVACIÓN	Bajo	% del total	15,8%	12,6%	0,0%	28,4%
	Medio	% del total	10,5%	33,7%	1,1%	45,3%
	Alto	% del total	3,2%	20,0%	3,2%	26,3%
Total		% del total	29,5%	66,3%	4,2%	100,0%

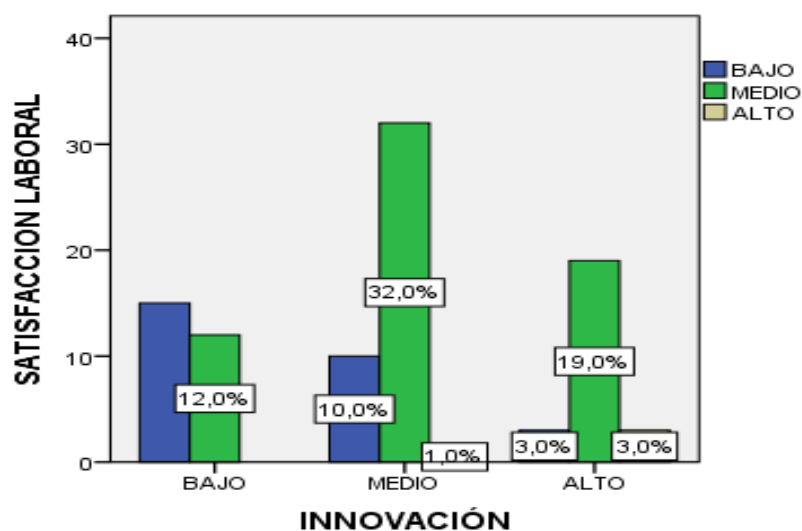


Figura 19. Descripción en valores porcentuales de la dimensión innovación y satisfacción laboral.

Interpretación

Como se observa en la tabla 28 y figura 19; la innovación en un nivel bajo, el 15,8% percibe una satisfacción laboral de nivel bajo, por otro lado, la innovación en un nivel medio, el 33,7% percibe la satisfacción laboral de nivel medio. Así mismo, la innovación en un nivel alto, el 3,2% percibe la satisfacción laboral en un nivel alto.

3.3. Prueba de Hipótesis

3.3.1 Hipótesis General

El clima organizacional se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

Planteamiento de la Hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

H1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de del Banco de la Nación, año 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, se rechaza la Ho

Si p-valor > 0.05, se acepta la Ho

Tabla 29

Coeficiente de correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, año 2016.

Correlaciones		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL
clima organizacional	Correlación Spearman	1	,561**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
satisfaccion laboral	Correlación Spearman	,561**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para identificar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Resultado

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0.000$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de 0.561 el cual indica que existe correlación significativa moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

3.3.2 Hipótesis Específicos

Hipótesis Específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

H_1 : Si existe relación significativa entre la dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 30

Correlación entre la dimensión autonomía y la variable satisfacción laboral, año 2016

Correlaciones		autonomía	satisfaccion
autonomía.	Correlación de Spearman	1	,435
	Sig. (bilateral)		.000
	N	95	95
satisf. Laboral	Correlación de Spearman	,435	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para identificar la correlación entre la dimensión autonomía y la satisfacción laboral.

Resultado.

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0.000$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0

Interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.435 el cual indica que existe correlación significativa moderada entre la dimensión autonomía y la variable satisfacción laboral del Banco de la Nación, año 2016.

Hipótesis Especifica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

H_1 : SI existe relación significativa entre la dimensión cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, se rechaza la H_0

Si p-valor > 0.05, se acepta la H_0

Tabla 31

Correlación entre la dimensión cohesión y la variable satisfacción laboral, año 2016

Correlaciones		cohesion	satisfaccion
Cohesion	Correlación de Spearman	1	,486**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
satisf. Laboral	Correlación de Spearman	,486**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para identificar la correlación entre la dimensión cohesión y la satisfacción laboral.

Resultado

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0.000$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.486 el cual indica que existe correlación significativa moderada entre la dimensión cohesión y la variable satisfacción laboral del Banco de la Nación, año 2016.

Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión confianza y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

H1: Si existe relación significativa entre la dimensión confianza y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, se rechaza la Ho

Si p-valor > 0.05, se acepta la Ho

Tabla 32

Correlación entre la dimensión y la variable satisfacción laboral, año 2016

Correlaciones			
		Confianza	satisfaccion
Confianza	Correlación de Spearman	1	,466**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
satisf. Laboral	Correlación de Spearman	,466**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para identificar la correlación entre la dimensión confianza y la satisfacción laboral.

Resultado

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0.000$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.466 el cual indica que existe relación significativa moderada entre la dimensión confianza y la variable satisfacción laboral del Banco de la Nación, año 2016.

Hipótesis Específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

H1: Si existe relación significativa entre la dimensión apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, se rechaza la Ho

Si p-valor > 0.05, se acepta la Ho

Tabla 33

Correlación entre la dimensión apoyo y la variable satisfacción laboral, año 2016

Correlaciones		apoyo	Satisfacción
Apoyo	Correlación de Spearman	1	,456**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
satisf. Laboral	Correlación de Spearman	,456**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para identificar la correlación entre la dimensión apoyo y la satisfacción laboral.

Resultado

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0.000$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de 0.456 el cual indica que existe relación significativa moderada entre la dimensión apoyo y la variable satisfacción laboral del Banco de la Nación, año 2016.

Hipótesis Específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

H_1 : Si existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 34

Correlación entre la dimensión reconocimiento y la variable satisfacción laboral, año 2016

Correlaciones		reconoc.	satisfaccion
Reconocimiento	Correlación de Spearman	1	,429**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
satisf.laboral.	Correlación de Spearman	,429**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para identificar la correlación entre la dimensión reconocimiento y la satisfacción laboral.

Resultado

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0.000$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de 0.429 el cual indica que existe relación significativa moderada entre la dimensión reconocimiento y la variable satisfacción laboral del Banco de la Nación, año 2016.

Hipótesis Específica 6

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión equidad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

H_1 : Si existe relación significativa entre la dimensión equidad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 35

Correlación entre la dimensión equidad y la variable satisfacción laboral, año 2016.

Correlaciones		EQUIDAD	SATISFACCION
Equidad	Correlación de Spearman	1	,512**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Satisf. Laboral	Correlación de Spearman	,512**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para identificar la correlación entre la dimensión equidad y la satisfacción laboral.

Resultado

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0.000$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de 0.512 el cual indica que existe relación significativa moderada entre la dimensión equidad y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

Hipótesis Específica 7

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión innovación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

H_1 : Si existe relación significativa entre la dimensión innovación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 36

Correlación entre la dimensión innovación y la variable satisfacción laboral, 2016

Correlaciones		INNOVACION	SATISFACCION
Innovación	Correlación de Spearman	1	,447**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Satisf. Laboral	Correlación de Spearman	,447**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para identificar la correlación entre la dimensión innovación y la satisfacción laboral.

Resultado

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0.000$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de 0.447 el cual indica que existe relación significativa moderada entre la dimensión innovación y la variable satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016.

IV. Discusión

La presente tesis de investigación se tomó como referencia los antecedentes nacionales e internacionales cuyo propósito es demostrar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016 en diferentes oficinas de Lima metropolitana, tomando como muestra inicial a 15 trabajadores de distintas edades que laboran en las ventanillas atendiendo al público en general.

En cuanto a la Hipótesis General, existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016, según la correlación de $r=.561$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada entre el clima y la satisfacción según los trabajadores del Banco de la Nación.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, existe una relación significativa entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016, según la correlación de $r=.435$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016. En la tesis Alva Y Juárez (2014), nos dice que los trabajadores no deberían tomar sus propias decisiones en sus puestos de trabajo si no presentan un alto nivel de conocimiento en los roles que desempeñan.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, existe una relación significativa entre la cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016, según la correlación de $r=.486$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016. En la tesis Baños (2011), nos dice que muchas empresas trabajan de forma primitiva, sin trazarse objetivos, ni planificación de procesos y

lo más grave de todo es que los empleados no se encuentran capacitados para ocupar determinados puestos de trabajo, es por ello que con el tiempo estas empresas irán desapareciendo del mercado.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, existe una relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016, según la correlación de $r=.454$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión confianza y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016. En la tesis de investigación de Pérez y Rivera (2015), nos dice el clima que perciben los empleados es de comunicación fluida, confianza y respeto, por lo tanto existe una correlación positiva alta, sin embargo su principal problema presenta en falta de incentivos y promociones a sus trabajadores.

En cuanto a la Hipótesis específica 4 existe relación significativa entre el apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016, según la correlación de $r=.456$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva moderada entre la autonomía y la satisfacción según los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016, los resultados de la presente investigación son avalados por Vargas (2015), en su tesis nos manifiesta que en su institución el personal se encuentra poco satisfecho debido a que existe un clima donde los trabajadores no participan, no se comunican, ni se brindan apoyo cuando lo necesitan, por ello se sugiere culminar con los trabajos de infraestructura del plantel, ello crea un gran malestar y descontento de los trabajadores.

En cuanto a la Hipótesis específica 5, existe una relación significativa entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016, según la correlación de $r=.429$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva

moderada entre la dimensión reconocimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016. En la tesis de Campos y Balarezo (2013), nos dice que cuanto más alto sea el nivel de reconocimiento más alto será su desempeño y su motivación de los trabajadores, es por ello que existe una correlación positiva alta y va a contribuir a mejorar el clima laboral.

En cuanto a la Hipótesis específica 6, existe una relación significativa entre la equidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016, según la correlación de $r=.512$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión equidad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016. En la tesis de Gómez, O'Donnell, e Incio (2011) nos dice que la edad y el tiempo de servicio de los empleados son factores determinantes en la satisfacción, por ello según su investigación dicen que las personas con mayor edad presentan más alto nivel de satisfacción con respecto a las personas de menor edad, el mismo caso se da con el tiempo de servicio, todo dentro de un contexto de que estos trabajadores fueron tratados de igual manera vale decir con las mismas responsabilidades, funciones, promociones, ascensos, etc.

En cuanto a la Hipótesis específica 7, existe una relación significativa entre innovación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016, según la correlación de $r=.447$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión innovación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016. La tesis de Alva y Juárez (2014), nos dice que en la actualidad las empresas buscan llamar su atención del público a veces con productos de alta calidad e innovadores o brindando una atención especializada, pero muchas veces el problema no solo se centra en ese aspecto, lo que el cliente busca en muchas ocasiones es que se pongan en su lugar, y es ahí en donde todavía nos falta poder satisfacer esas necesidades.

V. Conclusiones

Primera

En cuanto al objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que existe relación directa y significativa, lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0,561 indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Segunda

En cuanto al primer objetivo determinar la relación entre la dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que hay una relación lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0.435, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Tercera

En cuanto al segundo objetivo determinar la relación entre la dimensión cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que hay una relación lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0.486, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Cuarta

En cuanto al tercer objetivo determinar la relación entre la dimensión confianza y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que hay una relación lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0.466, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Quinta

En cuanto al cuarto objetivo determinar la relación entre la dimensión apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que hay una relación lo que demuestra con la

prueba de Spearman = 0.456, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Sexta

En cuanto al quinto objetivo determinar la relación entre la dimensión reconocimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que hay una relación lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0.429, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Séptima

En cuanto al sexto objetivo determinar la relación entre la dimensión equidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que hay una relación lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0.512, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Octava

En cuanto al séptimo objetivo determinar la relación entre la dimensión innovación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que hay una relación lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0.447, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

VI. Recomendaciones

Primera

El Clima Organizacional tiene relación directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016, de ahí la afirmación de que ante un buen clima laboral se verá reflejado en que los trabajadores se encuentren satisfechos con sus puestos de trabajo e identificados con su institución.

Segunda

Los supervisores y/o funcionarios deben de darles **autonomía** a los empleados para que puedan tomar sus propias decisiones en sus puestos de trabajo, es así como se sentirán más satisfechos y comprometidos con su institución y como resultado un clima laboral positivo.

Tercera

La entidad debe fortalecer el proceso de **cohesión** en el cual los empleados deben mantenerse unidos para lograr los objetivos y metas propuestas por la institución, de esta manera permitir al empleado superar su reto profesional.

Cuarta

La entidad debe otorgarles la debida **confianza** a sus empleados para tratar temas personales y de trabajo, con la garantía suficiente que esa información no será usada en contra de los empleados.

Quinta

Los supervisores y funcionarios de la red de agencias deberían brindarles a los empleados el **apoyo**, es decir el respaldo a determinados temas concernientes a su labor daría, esto incluye el aprendizaje de sus errores sin miedo a represalias.

Sexta

La alta gerencia debe brindarles el **reconocimiento** tales como capacitaciones, becas para seguir desarrollándose profesionalmente y

ascensos a los trabajadores que mejor se desempeñen y cumplan con los objetivos de la institución esto generaría beneficios tales como: trabajadores más comprometidos con sus funciones, mayor productividad y se elevaría el nivel de satisfacción.

Séptima

La alta dirección de la institución, así como los administradores, jefes de operaciones y/o supervisores en una agencia del Banco de la Nación tienen que propiciar un ambiente laboral **equitativo** y con igualdad de oportunidades para los empleados para recibir programas de formación, el mismo que debe entenderse como una inversión y no un gasto.

Octava

La alta gerencia tiene la responsabilidad de seguir **innovando** en cuanto a tecnología para que los procesos sean más ágiles y de esta manera beneficia a sus empleados creando un mejor clima laboral como también a los clientes que diariamente recurren a las oficinas del banco para hacer sus transacciones.

VII. Referencias

Vargas, J. (2015), en la tesis titulado: Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullon-Lambayeque año 2013.

Pérez, M y Rivera, F. (2015) en la tesis titulado: Clima Organizacional y Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, año 2013.

Campos, A y Balarezo, S. (2013) en la tesis titulado: Motivación y su Influencia en el Clima Organizacional en los Docentes de la Institución Educativa Emblemática “San Jose”, Chiclayo año 2013

Gómez, B e Incio, C. (2011) en la tesis titulado: Niveles de Satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio

Alva, H y Juarez, T. (2014) en la tesis titulado: Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo- 2014.

Deza, D. (2014) en la tesis titulado: Influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería medica quirúrgica del hospital Bellvitge año 2011.

Baños, A. (2011) en la tesis titulado: Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial.

Venutolo, G. (2012), tesis titulado: Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires-Argentina en la Universidad Pontificia de Valencia.

- Garcia, A. (2011), en la tesis titulada: Análisis de la percepción de la satisfacción del clima Laboral de las organizaciones deportivas municipales de Castilla – La Mancha.
- Begum, C. & Lokesh, B. (2013), en la tesis: Factores que conducen al estrés laboral y su influencia en la satisfacción de los empleados del sector bancario en India.
- Caligiore, C y Diaz T. (2003). Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 – 656.
- Cowell, D. (1991) Mercadeo de Servicios. Editorial Legis Serie Empresarial. Bogotá.
- Chavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. México.
- Chiang M., Martin J., Nuñez A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral. Comillas – Madrid, pp. 64-65.
- Ross D. (2013). Administración de personal y del Desempeño. Editorial Trillas. pp. 194-198. Chile.
- Chiang M., Salazar M., Huerta C., Nuñez A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. Revista Universum N: 23 Vol.2: 66-85
- Fernández T. (2004), Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. Red Iberoamericana de Investigación sobre Cambio y Eficacia Escolar (Madrid)
- Chiavenato, I. (2007), “la administración de los recursos humanos”. El capital de las Organizaciones derechos reservados 2007, respecto a la octava edición en español. (p.184 – 188).

- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional La Dinámica del buscar éxito en las organizaciones. México: Editorial Internacional Thomson.
- Ekvall, B. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico. Editorial Trillas, sexta edición. Chile.
- Maish, C. (2004). Pautas metodológicas para la realización del clima organizacional. Versión electrónica. Gestión Tercer Milenio. (p. 77-85). Chile.
- Rousseau, H. (1988). Diagnóstico organizacional en las empresas. Mexico. Editorial Trillas.
- Morán, A y Volkwein, T (1992). Clima organizacional y su influencia en las organizaciones. Chile. Revista Estrategias At.2.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P (2013). Metodología de la Investigación. (Ed. 2). Mc Graw Hill. Mexico.
- Rodriguez, D. (2001). Diagnóstico Organizacional. (Ed. 2). Mexico. Alfaomega.
- Wright, F. y Davis, G.(2006). La Satisfacción Laboral en las organizaciones. Ediciones Gestion en el Tercer milenio. (pp. 234-256).
- Fontaines, T (2012), Metodología de la Investigación. (Ed. Jupiter). Caracas-Venezuela.
- Roque, J, (2012). Estadística Aplicada en la Investigación Científica. Primera edición. Lima- Peru.

VII. Anexos

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE AGENCIAS DEL BANCO DE LA NACION AÑO 2016”. AUTOR: Br. Mariela Inocente Farfán				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: Qué relación existe entre el Clima Organizacional asociada a la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: Qué relación existe entre la dimensión autonomía asociada a la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016</p> <p>Qué relación existe entre la dimensión cohesión asociada a la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016</p> <p>Qué relación existe entre la dimensión confianza asociada a la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión confianza y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Existe la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS: Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión confianza y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016.</p>	Variable 1: Clima Organizacional	
			Dimensión	Indicadores
			Items	Niveles o rangos
			AUTONOMÍA	Toma de decisiones Organizar el trabajo Estándares de ejecución
			COHESIÓN	Apoyo mutuo Aspectos en común Trabajo en equipo
			CONFIANZA	Principios definidos Compromiso Conversar abiertamente
			APOYO	Desarrollo profesional Respaldo Problemas en el trabajo
			RECONOCIMIENTO	Rendimiento Buena ejecución Puntos fuertes
			EQUIDAD	Trato justo Favoritismo Objetivos
			INNOVACIÓN	Valorar Enfrentar problemas Cambios notorios

VARIABLES E INDICADORES			
Variable 2: Satisfacción Laboral			
Dimensión	Indicadores	Items	Niveles o rangos
TRABAJO EN SÍ	Solución de problemas Horario Realización personal Trabajo útil Disposición a trabajar	1-5	Alto = 1 Medio = 2 Bajo = 3
SALARIO	Remuneración adecuada a la labor realizada Sueldo aceptable El salario permite cubrir necesidades económicas	6-8	
ASCENSOS	Reconocimiento de logros Promoción interna	9-10	
SUPERVISION	Conforme con supervisiones improvisadas Jefes dispuestos a consultas Sentirse a gusto con su superior	11-13	
COMPAÑEROS	Relación con compañeros Chismes y rumores Hipocresía Grupos que se oponen al cambio	14-17	
EN GENERAL	Distribución física del ambiente Identificación con la institución Percepción del ambiente Normas y valores	18-21	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Básica pura</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION: No experimental, Transversal</p> <p>NIVEL: Descriptivo correlacional</p> <p>METODO: Hipotético - Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: Constituido por 95 trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Censal 95 trabajadores del Banco de la Nación</p> <p>Muestra: No se tomó muestra ni muestreo</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p>	<p>Variable 1 : CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Autor: koys y De Cotis</p> <p>Año: 1991</p> <p>Ámbito de Aplicación: Agencias Javier Prado, Huaylas y 28 de Julio del Banco de la Nación.</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: SATISFACCION LABORAL</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Robbins y Judge</p> <p>Año: 2009 Ámbito de Aplicación: Agencias Javier Prado, Huaylas y 28 de Julio del Banco de la Nación.</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>Uso de técnicas estadísticas multivariadas. Regresión múltiple.</p> <p>Investigación Pura: Se dirige a la generación de modelos de la realidad con la finalidad de explicarla y predecirla, empleando para ello sistemas de reflexión y deductivos a fin de tener una representación lo más cerca a la realidad posible. Fontainer (2012).</p> <p>Diseño No experimental: Estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Hernández, Fernández y Baptista (2010).</p> <p>Investigación Correlacional: Conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Hernández, Fernández y Baptista (2014).</p>

ANEXO 2. CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
	AUTONOMIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted toma la mayor parte de las decisiones que influye en su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
2	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	✓		✓		✓		
3	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	✓		✓		✓		
	COHESION	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Siento que sus compañeros se apoyan los unos a los otros.	✓		✓		✓		
5	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en su empresa.	✓		✓		✓		
6	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi equipo.	✓		✓		✓		
	CONFIANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Su jefe es una persona con principios definidos.	✓		✓		✓		
8	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	✓		✓		✓		
9	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	✓		✓		✓		
	APOYO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	A su jefe le interesa que usted se desarrolle profesionalmente.	✓		✓		✓		
11	Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus errores.	✓		✓		✓		

12	Es fácil hablar con su jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	✓		✓		✓		
	RECONOCIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La única vez que hablan de su rendimiento es cuando comete errores.	✓		✓		✓		
14	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	✓		✓		✓		
15	Saben reconocer una buena ejecución.	✓		✓		✓		
	EQUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Puede contar con un trato justo por parte de su jefe.	✓		✓		✓		
17	Su jefe tiene favoritos.	✓		✓		✓		
18	Los objetivos fijados son razonables.	✓		✓		✓		
	INNOVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Su jefe valora nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓		
20	Su jefe enfrenta los problemas.	✓		✓		✓		
21	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta forma.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

A esta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: *Doris Juarez Paredes* DNI: *89827910*

Especialidad del validador: *Docente*

17 de Abril del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

⁴Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
	TRABAJO EN SI	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.	✓		✓		✓		
2	Mi horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
3	Aquí siento que se satisfacen mis necesidades de autorrealización	✓		✓		✓		
4	Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
5	Aquí uno se siente motivado con el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
	SALARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi sueldo es adecuado con relación al trabajo que desempeño.	✓		✓		✓		
7	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
8	Mi remuneración satisface mis necesidades económicas.	✓		✓		✓		
	ASCENSOS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓		
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de ascender dentro de esta institución.	✓		✓		✓		
	SUPERVISION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Estoy de conforme con las supervisiones que puedan darse de improviso en la oficina.	✓		✓		✓		
12	Mi superior está abierto a cualquier opinión o duda que tenga con respecto a la organización.	✓		✓		✓		
13	La relación que tengo con mi superior es buena.	✓		✓		✓		
	COMPAÑEROS	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		

15	Suele tener problemas debido a la circulación de chismes y rumores en la organización.	✓		✓		✓		
16	Mis compañeros de trabajo son totalmente sinceros conmigo.	✓		✓		✓		
17	En la oficina existen grupos que se oponen a todos los cambios.	✓		✓		✓		
EN GENERAL								
18	La infraestructura de esta institución es adecuada para desempeñar mi labor.	✓		✓		✓		
19	Me identifico con mi institución y me gusta trabajar aquí.	✓		✓		✓		
20	El ambiente que se respira en la oficina es agradable.	✓		✓		✓		
21	Estoy de acuerdo con las normas y valores que se han establecido en la institución.	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Orlando Jugo Perea DNI: 09 87 3410

 Especialidad del validador: Docente Universitario
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

17 de junio del 2016


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
	AUTONOMIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted toma la mayor parte de las decisiones que influye en su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
2	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	✓		✓		✓		
3	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	✓		✓		✓		
	COHESION	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Siento que sus compañeros se apoyan los unos a los otros.	✓		✓		✓		
5	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en su empresa.	✓		✓		✓		
6	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi equipo.	✓		✓		✓		
	CONFIANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Su jefe es una persona con principios definidos.	✓		✓		✓		
8	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	✓		✓		✓		
9	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	✓		✓		✓		
	APOYO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	A su jefe le interesa que usted se desarrolle profesionalmente.	✓		✓		✓		
11	Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus errores.	✓		✓		✓		

12	Es fácil hablar con su jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	✓		✓		✓		
RECONOCIMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
13	La única vez que hablan de su rendimiento es cuando comete errores.	✓		✓		✓		
14	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	✓		✓		✓		
15	Saben reconocer una buena ejecución.	✓		✓		✓		
EQUIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Puede contar con un trato justo por parte de su jefe.	✓		✓		✓		
17	Su jefe tiene favoritos.	✓		✓		✓		
18	Los objetivos fijados son razonables.	✓		✓		✓		
INNOVACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Su jefe valora nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓		
20	Su jefe enfrenta los problemas.	✓		✓		✓		
21	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta forma.	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS SANCHEZ RAMIREZ DNI: 00968233

 Especialidad del validador: HISTORIADOR
16 de Nov del 2016



Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.	✓		✓		✓		
2	Mi horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
3	Aquí siento que se satisfacen mis necesidades de autorrealización	✓		✓		✓		
4	Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
5	Aquí uno se siente motivado con el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
	SALARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi sueldo es adecuado con relación al trabajo que desempeño.	✓		✓		✓		
7	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
8	Mi remuneración satisface mis necesidades económicas.	✓		✓		✓		
	ASCENSOS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓		
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de ascender dentro de esta institución.	✓		✓		✓		
	SUPERVISION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Estoy de conforme con las supervisiones que puedan darse de improviso en la oficina.	✓		✓		✓		
12	Mi superior está abierto a cualquier opinión o duda que tenga con respecto a la organización.	✓		✓		✓		
13	La relación que tengo con mi superior es buena.	✓		✓		✓		
	COMPAÑEROS	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		

15	Suele tener problemas debido a la circulación de chismes y rumores en la organización.	✓		✓		✓		
16	Mis compañeros de trabajo son totalmente sinceros conmigo.	✓		✓		✓		
17	En la oficina existen grupos que se oponen a todos los cambios.	✓		✓		✓		
EN GENERAL								
18	La infraestructura de esta institución es adecuada para desempeñar mi labor.	✓		✓		✓		
19	Me identifico con mi institución y me gusta trabajar aquí.	✓		✓		✓		
20	El ambiente que se respira en la oficina es agradable.	✓		✓		✓		
21	Estoy de acuerdo con las normas y valores que se han establecido en la institución.	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

 Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable [X] ☐ Aplicable después de corregir [] ☐ No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS SANCHEZ RAMIREZ DNI: 06868233

 Especialidad del validador: HISTORIADOR
16 de Nov del 2016

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	AUTONOMIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted toma la mayor parte de las decisiones que influye en su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
2	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	✓		✓		✓		
3	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	✓		✓		✓		
	COHESION	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Siente que sus compañeros se apoyan los unos a los otros.	✓		✓		✓		
5	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en su empresa.	✓		✓		✓		
6	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi equipo.	✓		✓		✓		
	CONFIANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Su jefe es una persona con principios definidos.	✓		✓		✓		
8	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	✓		✓		✓		
9	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	✓		✓		✓		
	APOYO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	A su jefe le interesa que usted se desarrolle profesionalmente.	✓		✓		✓		
11	Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus errores.	✓		✓		✓		

12	Es fácil hablar con su jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	✓		✓		✓		
	RECONOCIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La única vez que hablan de su rendimiento es cuando comete errores.	✓		✓		✓		
14	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	✓		✓		✓		
15	Saben reconocer una buena ejecución.	✓		✓		✓		
	EQUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Puede contar con un trato justo por parte de su jefe.	✓		✓		✓		
17	Su jefe tiene favoritos.	✓		✓		✓		
18	Los objetivos fijados son razonables.	✓		✓		✓		
	INNOVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Su jefe valora nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓		
20	Su jefe enfrenta los problemas.	✓		✓		✓		
21	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta forma.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PAIVA CRUZ ROSAURA DNI: 10526580

 Especialidad del validador: Tributación y política fiscal

...09...de Enero...del 2017



Firma del Experto Informante.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
TRABAJO EN SI								
1	Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.	✓		✓		✓		
2	Mi horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
3	Aquí siento que se satisfacen mis necesidades de autorrealización	✓		✓		✓		
4	Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
5	Aquí uno se siente motivado con el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
SALARIO								
6	Mi sueldo es adecuado con relación al trabajo que desempeño.	✓		✓		✓		
7	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
8	Mi remuneración satisface mis necesidades económicas.	✓		✓		✓		
ASCENSOS								
9	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓		
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de ascender dentro de esta institución.	✓		✓		✓		
SUPERVISION								
11	Estoy de conforme con las supervisiones que puedan darse de improviso en la oficina.	✓		✓		✓		
12	Mi superior está abierto a cualquier opinión o duda que tenga con respecto a la organización.	✓		✓		✓		
13	La relación que tengo con mi superior es buena.	✓		✓		✓		
COMPÁÑEROS								
14	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		

15	Suele tener problemas debido a la circulación de chismes y rumores en la organización.	✓		✓		✓		
16	Mis compañeros de trabajo son totalmente sinceros conmigo.	✓		✓		✓		
17	En la oficina existen grupos que se oponen a todos los cambios.	✓		✓		✓		
EN GENERAL								
18	La infraestructura de esta institución es adecuada para desempeñar mi labor.	✓		✓		✓		
19	Me identifico con mi institución y me gusta trabajar aquí.	✓		✓		✓		
20	El ambiente que se respira en la oficina es agradable.	✓		✓		✓		
21	Estoy de acuerdo con las normas y valores que se han establecido en la institución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PAIRA CRUZ ROSA VICA DNI: 10526580

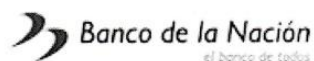
Especialidad del validador: Tributación y política fiscal

..... 9 de Enero del 2017

Firma del Experto Informante.

ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN

Sucursal Huaylas
Código Of. 0014



MEMORANDUM

EF/ 92.0066 N° 107

AL : **Sra. Mariela Inocente Farfán**
Licenciada en Administración

ASUNTO : Consentimiento para efectuar encuestas a trabajadores
para desarrollo de Tesis.

REFERENCIA : Solicitud del 15-8-2016

FECHA : Huaylas, 29 de Agosto, 2016

Es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y a la vez, en atención al documento de la referencia, por lo cual solicito autorización para realizar encuesta en la Agencia Huaylas, a fin de desarrollar trabajo de investigación por el curso de "desarrollo de proyecto de investigación" como parte de los estudios de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo.

En atención al pedido efectuado, se le autoriza para que desde el mes de Setiembre a Octubre 2016, pueda llevarse a cabo encuestas de los empleados de la Agencia Huaylas, esto con fines de estudio y sustento de su proyecto de investigación - Tesis requerido por la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MANUEL Y. CRUZ RAMIREZ
Apoderado Adjunto - 0280755

ANEXO 4: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

La presente encuesta tiene como objetivo medir el clima organizacional de los trabajadores del Banco de la Nación año 2016.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma: Lea con atención y proceda a calificar con la mayor sinceridad posible y de acuerdo a sus propias experiencias. Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación.

1 = Siempre

2 = A veces

3 = Nunca

		1. Siempre	2. A veces	3. Nunca
1	Usted toma la mayor parte de las decisiones que influye en su desempeño laboral.			
2	Organizo mi trabajo como mejor me parece.			
3	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.			
4	Siente que sus compañeros se apoyan los unos a los otros.			
5	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la empresa.			
6	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi equipo.			
7	Su jefe es una persona con principios definidos.			
8	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.			
9	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.			
10	A su jefe le interesa que usted se desarrolle profesionalmente.			
11	Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus errores.			
12	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.			
13	La única vez que hablan de su rendimiento es cuando comete errores.			
14	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar			
15	Saben reconocer una buena ejecución.			
16	Puede contar con un trato justo por parte de su jefe.			
17	Mis sugerencias y consejos son escuchados.			
18	Los objetivos fijados son razonables.			
19	Su jefe valora nuevas formas de hacer las cosas.			
20	Su jefe enfrenta los problemas.			
21	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta forma.			

ANEXO 5:: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

La presente encuesta tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación año 2016.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma: Lea con atención y proceda a calificar con la mayor sinceridad posible y de acuerdo a sus propias experiencias. Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación.

1 = Siempre

2 = A veces

3 = Nunca

		1. Siempre	2. A veces	3. Nunca
1	Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.			
2	Mi horario de trabajo me resulta incómodo			
3	Aquí siento que se satisfacen mis necesidades de autorrealización.			
4	Me siento útil con la labor que realizo.			
5	Aquí uno se siente motivado con el ambiente de trabajo.			
6	Mi sueldo es adecuado con relación al trabajo que realizo.			
7	El sueldo que tengo es bastante aceptable.			
8	Mi remuneración satisface mis necesidades económicas.			
9	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.			
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de ascender dentro de esta institución.			
11	Estoy conforme con las supervisiones que puedan darse de improviso en la oficina.			
12	Mi superior está abierto a cualquier opinión o duda que tenga con respecto a la organización.			
13	La relación que tengo con mi superior es buena.			
14	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.			
15	Suele tener problemas debido a la circulación de chismes y rumores en la organización.			
16	Mis compañeros de trabajo son totalmente sinceros conmigo.			
17	En la oficina existen grupos que se oponen a todos los cambios.			
18	La infraestructura de esta institución es adecuada para desempeñar mi labor.			
19	Me identifico con mi institución y me gusta trabajar aquí.			
20	El ambiente que se respira en la oficina es agradable.			
21	Estoy de acuerdo con las normas y valores .			

ANEXO 6: FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	21

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	42,04	73,488	-,132	,894
ITEM2	42,01	73,011	-,083	,895
ITEM3	41,73	71,648	,045	,890
ITEM4	42,00	69,340	,304	,884
ITEM5	41,97	68,159	,404	,882
ITEM6	41,79	67,636	,461	,881
ITEM7	41,82	63,510	,679	,874
ITEM8	41,73	63,158	,741	,872
ITEM9-DIM3	41,71	62,891	,728	,872
ITEM10-DIM4	41,68	70,516	,169	,887
ITEM11-DIM4	41,37	73,171	-,101	,893
ITEM12-DIM4	41,77	70,180	,230	,886
ITEM13-DIM5	41,53	62,869	,673	,874
ITEM14-DIM5	41,62	63,408	,708	,873
ITEM15-DIM5	41,64	63,190	,732	,873
ITEM16-DIM6	41,56	71,866	,016	,892
ITEM17-DIM6	41,26	65,090	,589	,877
ITEM18-DIM6	41,54	64,507	,695	,874
ITEM19-DIM7	41,75	62,787	,800	,871
ITEM20-DIM7	41,52	65,678	,581	,877
ITEM21-DIM7	41,81	67,176	,561	,879

ANEXO 7: FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCION LABORAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	21

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	36,65	37,123	,023	,825
ITEM2	36,34	38,098	-,071	,824
ITEM3	36,53	34,699	,414	,801
ITEM4	37,27	34,712	,438	,800
ITEM5	36,96	33,530	,553	,794
ITEM6	36,49	33,040	,539	,793
ITEM7	36,51	33,699	,500	,796
ITEM8	36,53	34,124	,452	,799
ITEM9	36,40	33,285	,538	,794
ITEM10	36,36	34,062	,447	,799
ITEM11	37,06	33,528	,489	,797
ITEM12	36,92	32,631	,578	,791
ITEM13	37,19	34,198	,468	,798
ITEM14	37,23	35,478	,277	,808
ITEM15	36,23	39,903	-,317	,833
ITEM16	36,80	35,715	,315	,806
ITEM17	36,66	37,056	,045	,821
ITEM18	37,04	33,254	,613	,791
ITEM19	37,31	34,810	,398	,802
ITEM20	37,02	33,680	,552	,794
ITEM21	37,14	32,822	,649	,789

ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS PILOTO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

[illegible]

ANEXO 9: MATRIZ DE DATOS PILOTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

	N° DE ITEMS Satisfacción laboral																					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	41
2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	42
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	47
4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	3	1	2	1	47
5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	47
6	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	42
7	1	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	2	35
8	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	28
9	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	45
10	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	37

APÉNDICE

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. Título

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, año 2016.

2. Autor

Lic. Adm. Mariela Inocente Farfán

3. Resumen

El presente trabajo de investigación denominado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, tiene como objetivo demostrar cómo influye el clima en la satisfacción de los trabajadores de dicha institución.

Para poder determinar este problema se empleó un cuestionario a través de encuestas en la escala de Likert, basándose en las dimensiones de clima organizacional de Koys y DeCotis (1991), con adaptación de Chiang Salazar y Núñez (2008) y en las dimensiones de satisfacción laboral de Robbins y Judge (2009), en un total encuestados de 95 trabajadores de la Red de agencias de Lima, bajo estricta confiabilidad.

Los resultados que se puede observar en el presente trabajo de investigación es que existe una significativa correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de dicha institución bancaria.

4. Palabras clave

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

5. Abstract

In this financial institution there is an inadequate working climate. This is due in large part to the employees' dissatisfaction with their work, they do not feel recognized by their bosses in the fulfillment of goals.

An important aspect to highlight is that service managers (paying receivers) perform administrative functions for long periods without being promoted or granted incentives or promotions, which is why the current research work was developed called organizational climate and workers' job satisfaction Of the Bank of the Nation 2016 Whose main objective is to determine how the climate influences job satisfaction in order to determine this problem, a questionnaire was used through surveys on the Likert scale, based on the organizational climate dimensions of Koys and DeCotis (1991), with adaptation of Chiang Salazar and Nuñez (2008) and in the job satisfaction dimensions of Robbins and Judge (2009), in a total of 95 employees of the Lima Agencies Network, under strict reliability.

The results that we could observe in the present research work is that there is a significant correlation between the organizational climate and the job satisfaction in the employees of the banking institution.

6. Keywords

Organizational climate and job satisfaction

7. Introducción

En la presente trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del banco de la Nación, año 2016. El propósito de esta investigación es poder determinar el grado influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016.

En la presente investigación, desde un punto de vista teórico se ha tomado como base textos de reconocidos investigadores para dar sustento a la relación que existe entre ambas variables.

Desde el punto de vista práctico existen evidencias en que los trabajadores de las instituciones públicas presentan un bajo nivel de compromiso, es decir no se sienten identificados con su institución, y

esto se debe a las malas políticas con que se maneja todo el aparato estatal.

En esta investigación, se lograron alcanzar las expectativas de lo que se quería estudiar y se espera que sus resultados sean de utilidad a la institución para mejorar el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores del Banco de la Nación.

8. Metodología

Según Hernández y Fernández y Baptista (2014), en la presente investigación se ha utilizado el diseño, no experimental, transversal, de nivel descriptiva, correlacional. La población está conformada por un total de 95 personas de la Red de agencias del Banco de la Nación año 2016.

Según Fontaines (2012), el enfoque de la presente investigación es de método hipotético deductivo. El tipo de estudio es básica o teórica y pura, según Sánchez y Reyes (2015) lo define como aquella que se orienta a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación.

Para el presente trabajo de investigación no se tomó muestra ni muestreo porque el estudio es censal. La técnica que utilizamos fue la encuesta y su instrumento será el cuestionario. La validación se efectuó por medio de la evaluación de 3 expertos con grados de Magister y/o Doctor con dominio en el tema (juicio de expertos). La validación en el presente trabajo de investigación se aplicó el Coeficiente de Cronbach en donde se midió internamente el grado de consistencia de las respuestas divididos en tres (3) niveles, para ello se empleó la escala de Likert.

9. Formulación del problema

Problema general

Qué relación existe entre el Clima Organizacional asociada a la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación año 2016

Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación, año 2016.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación año 2016.

10. Resultados

Frecuencias y porcentajes de la variable clima organizacional, se observa que el 10.5% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran el clima organizacional en un nivel alto, el 49.6% en un nivel medio y el 36.9% en un nivel bajo.

Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral, se observa que el 4.2% de los trabajadores del Banco de la Nación consideran la satisfacción laboral en un nivel alto, el 63.3% en un nivel medio y el 28.5% en un nivel bajo.

Los resultados de la prueba de normalidad de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, según Kolmogorov-Smirnov nos muestran valores menores a 0.05 indicándonos que pertenecen a una distribución no paramétrica, debiéndose usar la prueba Rho de Spearman.

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para identificar la correlación entre ambas variables.

11. Conclusiones

Desarrollar un clima favorable generaría beneficios tales como: los trabajadores aportan su mejor desempeño, conformación de sólidos equipos de trabajo y la institución se puede enfocar mejor en el cumplimiento de metas.

12. Recomendaciones

Se espera que esta investigación sirva de guía para seguir mejorando el clima en las organizaciones, teniendo en cuenta que el Recurso Humano es la base para que las empresas sean exitosas.

13. Bibliografía

- Fontaines, T. (2012), Metodología de la Investigación. (Ed. Jupiter). Caracas-Venezuela.
- Roque, J. (2012). Estadística Aplicada en la Investigación Científica. Primera edición. Lima- Peru.
- Ekvall, B. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnostico. Editorial Trillas, sexta edición. Chile.
- Maish, C. (2004). Pautas metodológicas para la realización del clima organizacional. Versión electrónica. Gestión Tercer Milenio. (p. 77-85). Chile.
- Rousseau, H. (1988). Diagnóstico organizacional en las empresas. México. Editorial Trillas.
- Chiang M., Salazar M., Huerta C., Nuñez A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. Revista Universum N: 23 Vol.2: 66-85
- Chiavenato, I. (2007), "la administración de los recursos humanos". El capital de las Organizaciones derechos reservados 2007, respecto a la octava edición en español. (p.184 – 188).
- Ross D. (2013). Administración de personal y del Desempeño. Editorial Trillas. pp. 194-198. Chile.